سلسلة ضبط النفس والتعامل مع الآخرين

كيف تكون نجماً اجتماعياً لامعاً

الدكتور أيمن العريمي

- التواصل مع الإثارة والجوهر والروح
- لا تتسول الصداقة وكون التحالفات القوية
- تحسين الذات والوصول إلى الاعتزاز بالنفس
- كيف تجعل الآخرين يصغون إليك



سلسلة ضبط النفس والتعامل مع الآخرين

كيف تكون نجماً اجتماعياً لامعاً

- التواصل مع الإثارة والجوهر والروح.
- لا تتسول الصداقة وكون التحالفات القوية.
- تحسين الذات والوصول إلى الاعتزاز بالنفس.
- كيف تجعل الآخرين يصغون إليك.

تأليف

الدكتور أيمن العريمي



الطبعة الأولى

2007م - 1428هـ



أيمن العريمي

كيف تكون نجماً اجتماعياً لامعاً / العريمي، أيمن حسين

رقم إيداع (2006/10/2906)

رقم الإجازة لدى دائرة المطبوعات والنشر (2006/10/3577)

❖ تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

ردمك: (ISBN 9957-36-151- 1)

دار الأسرة للنشر والتوزيع

عمان – الأردن - العبدلي – هاتف 5689113 - 6 – 962+

فاكس 4613465 - 6- 962+

ص.ب 927426 – الرمز البريدي 11190 عمان / الأردن

www.alamthqafa.com

E-mail :daralosra @yahoo.com

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

الإنسان كائن اجتماعي كما عرفه ابن خلدون في مقدمته ليس له غنى عن التعامل مع الناس الآخرين من المحيطين به، ولكن التعامل مع الآخرين ليس بالأمر الهين، بل ربما تسبب هذا التعامل بمشاكل كثيرة للشخص لأن طباع الناس مختلفة وأمزجتهم متباينة. وبموجز العبارة لا بد للشخص من أن يكون لبقاً ومرناً وذكياً في تعامله مع المحيطين به..

بمعنى آخر هناك فن ومهارات مطلوبة من الشخص ا لذي يريد أن يكون محبوباً مشهوراً يشار إليه بالبنان. وأنت عزيزي القارئ، إن أردت أن تكون شخصاً محبوباً ذا شخصية اجتماعية مؤثرة أحسن تعاملك مع الناس تستميل قلوبهم كما قال الشاعر:

أحسن إلى الناس تستهوي محبتهم فلطالما استعبد الناس إحسان

ثم أقرأ صفحات هذا الكتاب الذي يرشدك إلى الاشتهار وحسن القبول حيث ينصحك بأن لا تدع الابتسامة تفارق محياك لأنها تكون الصداقات.. كما يرشدك إلى اختيار أصدقاء خيّرين يدعمونك ويؤازرونك طالما أنك تستحق الدعم والمؤازرة.

المؤلف

الـود الفـوري

إنّ كثيراً من الأشخاص يتميزون بأن كل من يلتقون بهم ليسوا بغرباء عليهم، إنهم أولئك هم الذين يخلقون الود الفوري ويكونون الصدقات من أول لحظة، فالمرء منهم يجلس في إحدى الحافلات بجوار غيره ليستفيض معه في الحديث وكأنهما صديقان من فترة طويلة، ويقوم بزيارة لوجه لأول مرة وسرعان ما يبدأ في التعامل معه وكأنهما صديقان معاً طول عمريهما .

ومجموعة من هؤلاء الناس تبدو وكأنها تملك سحراً خاصاً قادراً على خلق شعور المودة في الآخرين بسرعة، بينما المجموعة الثانية التي يصعب التعرف عليها على الفور يتعثرون في انسجامهم مع العالم، فبينما يقومون هم بالتمهيد لزرع المودة، يكون الآخر، من القادرين على خلق المودة الفورية، قد فاز بصفقة العمل وأخذها لنفسه.

الاعتقـــاد

من الضرورة أن يكون لديك الاعتقاد بان الطرف الآخر سوف يحبك، وأن تكون على قناعة كاملة بأن الطرف الآخر سيكون ودوداً معك فلا تشعر بالخوف من الناس ولا تكن في موقف الدفاع عن نفسك منهم.

الخوف أكبر المعوقات

يشكل الخوف واحداً من أكبر المعوقات في عملية التعرف على الناس بسرعة والتعامل على أسس من الود، فإنك تخشى ألا يحبك الطرف الآخر، ولذا تكمن داخل قوقعتك، مثل القوقعة التي تعتقد أنه سيهجم عليها ويطاردها، ولن تستطيع الناس الاقتراب منك ذلك لأنك بعيد عنهم هناك داخل قوقعتك

الدفاعية، ولأن مواقفنا معدية كبعض الأمراض، وأن لها تأثيرها على الأطراف المقابلة فإنهم يبدأون في الانسحاب عنا هم أيضاً.

وليس ما هو أصدق في ميدان العلاقات الإنسانية من هذا الأمر، إن كان موقفك الأساسي هو أن الآخرين لن يكونوا ودودين معك أو انهم لن يحبوك فإن ما ستخرج به من التجربة معهم لن يخرج عن هذه الحدود، أما إن كان الموقف الأساسي لك هو أن معظم الناس ودودون وأنهم يريدون أن يكونوا ودودين تجاهك، فإن ما ستخرج به معهم سوف يثبت لك صدق هذا الأمر وأنك كنت محقاً في اتخاذك لهذا الموقف.

دع فرصة للمودة

تغلب على خشيتك من أن يقوم الطرف الآخر بصدك قم بالمخاطرة وراهن على أنه سوف يكون ودوداً معك، إنك لن تفوز في كل مرة إلا أن الأمور تميل جميعها إلى أن تكون في جانبك، وعليك أن تتذكر أن معظم الناس يتوقون إلى الصداقة تماماً كما تتوق أنت لها، إنها تشوق عالمي، وقد يكون السبب في أن الطرف الآخر لا يظهر دائماً مودته ووده قد يرجع إلى خشيته من أن تقوم برده أو صده عنك. لتكن المبادرة من جانبك ولا تنتظر دليلاً على الصداقة من الطرف الآخر أبداً بالتحرك الأول والنتيجة أنك ستراه قد بدأ في التأمل والاهتمام.

عليك أن تسترخي

في مواقف العلاقات الإنسانية ليس مفيداً لك أن تبدي تلهفك للحصول على شيء بصورة مكشوفة وأن يعرف الآخرون عنك وانك متلهف إلى حد الموت للحصول على ما تريده.

فهناك ميل طبيعي قوي لدى الطرف الآخر لصد عمل يشعر أنك شديد اللهفة على القيام به وتقوم الغريزة لديه بدفعه إلى القيام بتصعيب الأمر وألا يصبح في شك أن هناك ما لا يدريه في الأمر كله فعندما تعطي انطباعا بأنك تريد إتمام هذا العمل بصورة مبالغ فيها.

وعندما تبدي تلهفك عليه، فإنك بذلك تدفعه للتساؤل عن السبب في محاولتك الكبيرة هذه ويبدأ الشك في التسرب إليه.

لا تتسول الصداقة

عندما يأتي أحدهم لكي يتسول الصداقة فالميل الطبيعي هو الابتعاد عنه ولا يرجع ذلك إلى بعض السمات في الطبيعة الإنسانية، ولكن إلى نفس القانون النفسي الذي نتحدث عنه، فالشخص اللحوح يشعر بالخوف إلى حد الموت من أن الطرف الآخر لن يحبه أو من أنه لن ينفذ له ما يريده وبدلاً من أن يقول لنفسه: أعرف أن الطرف الآخر سوف يحبني" يقول لها" إنني أخشى كثيراً من ألا يحبني" وهو نفس الشعور الذي يتسرب إلى الطرف الآخر أن الشخص اللحوح لا يبدي الثقة في نفسه.

وليست الوسيلة هي أن تمتهن نفسك كي تلفت نظر الطرف الآخر وتدفعه إلى الإسراع نحوك، إن ما عليك هو أن تسترخي وتدرك انه سوف يصبح ودوداً ويتصرف بحكمة، ووقتها ستكون هادئاً ومتماسكاً عند تعاملك معه والشيء الذي يستطيع أن يقوم به الشخص اللحوح هو أن يبتسم فمن المستحيل تقريباً أن تكون قلقاً ومشدوداً عندما تكون مبتسماً، فالابتسامة استرخاء والابتسامة تظهر الثقة، توضح أنك تدرك أن الطرف الآخر سوف يأتي كما هو متوقع منه أن يفعل.

اصنع المعجزات بابتسامة!

إذا مر بخاطرك ذلك النوع من الناس الذين من السهل التعرف بهم وتعرفهم بالفعل، فسوف تجد أنهم وبلا استثناء، من كبار المبتسمين، إن الابتسامة الحقيقية المخلصة تقوم مقام السحر في خلق شعور المودة في نفوس الآخرين في لحظتها وعلى الفور .

ماذا تقول الابتسامة؟

الابتسامة الطيبة الخالصة تقول أشياء عديدة للطرف الآخر، إن ما تقوله ليس مجرد" إنني أحبك وآتي إليك كصديق" ولكنها تقول أيضاً" إنني أفترض أنك ستحبني أيضاً.

وهناك شيء آخر هام تقوله الابتسامة وهو "أنك تستحق الابتسام لك"، إن الشخص الذي نبتسم له يرد الابتسامة إلينا، الأمر الذي يعني بطريقة ما أنه يقوم بالابتسام لنا، وبطريقة اعمق فإن الابتسامة تسجل لنا الإحساس المريح المفاجئ الذي مكناه من الاستمتاع به، إنه يبتسم ذلك لأن ابتسامتنا قد خلقت الشعور لديه بأنه جدير بالابتسام له، بما يمكننا أن نقول معه، إننا انتقيناه هو وحده دون غيره وأكسبناه حالة فردية خاصة لا يتمتع بها الكل.



دع الابتسامة تنطلق

هناك سبب بسيط لعدم ابتسام العديد منا كثيراً، وهو يتمثل في عادتنا من أننا دائماً نقوم" بحبس" مشاعرنا الحقيقية داخلنا، فلقد علمونا أنه ليس من المستحب أن نكشف للناس عن أحاسيسنا وبالتالي فإننا لا نحاول أن نكون صريحين أو أن نظهر أحاسيسنا على وجوهنا، على أنه من المحتمل أنك تعتقد أنك لا تتمتع بابتسامة جميلة، وأنك لا تعرف أبداً أن تبتسم بطريقة جذابة.

إن الكل يتمتع بابتسامة طيبة حبا بها الله الجميع، وهو شيء يملكه الجميع في داخله وأن الأمر كله ينحصر في إطلاقه من مكمنه، إنها مسألة التغلب على الخوف من إبداء مشاعرك الحقيقية التي أن أطلقتها خرجت معها الابتسامة من تلقاء نفسها، ذلك أنك إن شعرت بالمودة وأحسست بالارتياح تجاه الناس فإنك تحتفظ لهذه الحالة بابتسامة تناسبها.

وكل المطلوب مجرد ممارسة بسيطة للتعبير عن أحاسيسك، وكلما زادت الممارسة كلما قل الحرج لديك وكلما زادت العفوية معك، وكم من أناس متهجمة الوجه عبوسة الملامح قد استطاعت أن تنمي لديها تقديم الابتسامة الجذابة لمجرد ممارستها اليومية



إطلاق المشاعر، وأنت عندما يمتلكك الإحساس بالارتياح دع نفسك تنطلق على سجيتها، ولا تخجل من وعيك الذاتي لسماحك لوجهك أن يقول " صاحبي كم أنا سعيد للقائك ".

طريقة بسيطة لزيادة السعادة

إن كان الشك لا يزال في خاطرك من أن الثناء والعرفان بالجميل يتمتعان بشيء فيهما اقرب إلى القوة السحرية، دعني إذاً أسألك هذا السؤال لو قلت لك أن أحدهم يمتلك بضائع معينة، وإنه كلما زاد ما يتخلى عنه كلما زاد ما يتبقى لديه.. ألا تتفق معي أن هذا الأمر يعد معجزة؟ إن ذلك نفسه ما يحدث عندما تبدأ في منح السعادة والضياء للآخرين عن طريق القيام بالثناء عليهم وبتوجيه الشكر إليهم، فكلما زاد قدر السعادة التي تتخلى عنها لتمنحها لهم، كلما زاد ما تشعر به منها.

ومرة أخرى أقول إن العلم يعجز عن تفسير ذلك، في الوقت الذي يعرف فيه علماء النفس والأطباء النفسيون أن ذلك صحيح.

وإن كنت تريد أن تزيد من هدوء بالك ومن سعادتك الشخصية فلن تجد وصفة مؤكدة سوى أن تبدأ في البحث عن الأشياء الطيبة الموجودة في الآخرين والتي تستطيع أن تقوم بمدحها فيهم والثناء عليها، ابدأ في البحث عن الأشياء الطيبة في حياتك مما تكون شاكراً لها بالفعل.

كما أن البحث المتعمد عن الأشياء الطيبة في الآخرين له أثر المعجزة على أنفسنا ذاتها، إن ذلك يبعد عقولنا عن التفكير في أنفسنا ويدفعنا إلى الوعي الأقل بذواتنا، كما يضمن لنا عدم التخطيط في نظرتنا لأنفسنا ويجعلنا أكثر تسامحاً وأكثر تفهما للآخرين.

منذ سنوات حاول عدد من علماء النفس البحث في إمكانية الوصول إلى قاعدة عامة تساعد الناس على الوصول إلى المزيد من راحة البال والهدوء وخرجوا بعد ذلك بوصفة أسموها وصفة "ت.ع.ت.أ" والتي بدأ أنها تحقق المعجزات بالفعل أما الحروف التي تمثلها الوصفة فتعني: " توقف عن تصيد الأخطاء.

واتضح أنّ من ابرز السمات التي يتصف بها المصابون بالأمراض العصبية وغير السعداء من البشر ويتميزون بها، هي كونهم من أصحاب الانتقاد المكشوف، وانهم ممن يبحثون بتعمد وإصرار عن أخطاء الآخرين وزلاتهم إلا أنهم عندما قاموا بتغيير موقفهم وبدأوا في البحث عن الأشياء الطيبة الموجودة في المحيطين بهم من الناس والأشياء الطيبة المتوفرة في ظروفهم زادت سعادتهم وارتفعت بمداها إلى أفاق كبيرة.

لا يوجد إنسان كامل، ولا يخلو أي منا من شيء طيب فيه كما يقال، وعلى كل،قم بإجراء هذه التجربة: إن كان هناك من يثيرك ويدفعك إلى الغضب أو القلق، اعمل على البدء في العثور على شيء يستحق الإشادة به، شيء يمكنك أن تقوم بالثناء عليه حتى لو تصورت أنه يقوم بشد رأسك "وعضها" فمن الممكن أنه يتمتع بأسنان رائعة لطيفة وإن حدث ذلك، ماذا لو قمت بالإشادة بأسنانه ومدحها؟ عليك بمواصلة البحث عن الأشياء التي يمكن لك أن تثني عليها فيه، إن ذلك لن يدفعه إلى التحول إلى الأفضل فحسب بل أنك ستجد أن رأيك فيه قد أخذ في التغير.

الثناء على الشيء يخلق حافزاً للشخص

إن الثناء على الشيء أو الحدث يخلق حافزاً للشخص الممدوح عليه لكي يقوم بالمزيد من مثل هذا الشيء الذي جلب له الإطراء والثناء وعليك أن تتذكر أن الثناء يميل إلى مضاعفة وزيادة أي شيء يوجه إليه، امدح أحدهم بسبب عمله وسوف تراه وقد عمد إلى مضاعفة عمله، امدحه لسلوكه وسترى أن هذا السلوك قد تحسن أكثر وأكثر ولكن امدحه لشخصه فحسب وستجد أن ما زاد

لديه مجرد إحساسه بذاته وإحساسه بالزهو وبـ"الانا" وكم من ابن تم تدميره طول عمره بسبب ترديد أمه المستمر له إنك اعظم وأروع إنسان في العالم".

والحقيقة أن هناك سبباً واحداً يجعل معظمنا يبخل في تقديم المدح والثناء وهو خشيتنا من أن يؤدي ذلك إلى "تورم" رأس من نوجه الثناء إليه من فرط إحساسه بذاته.إن مدح تصرفات الشخص وسماته يعمل على ازدياد إحساسه بالاعتزاز لذات واحترامها، وهو أمر يبعده تماماً عن الزهو و "تورم"الأنا لديه.

الملجأ المنيع

إن المعلمين ومجموعات تبادل الأفكار والآراء يمثلون أساساً رائعاً لهذه القلعة، والقلعة يمكن تعريفها على أنها بناء منيع أو ملجأ أو ملاذ، وأنت عندما تكون داخل القلعة تكون في حمى من عواصف العمل والحياة، إليك كيفية بناء قلعة لنفسك.

يشبه بناء القلعة الإعداد لبطولة كرة القدم فكل لاعب له دور محدد، ويكون الفريق ككل في قوة ضعف أفراده، ومدرب الفريق هو من يقوم بتشكيله، إنه في مركز العمل، إن المزيج المكون من أفراد فريق موهبين متميزين ومدرب قادر على وضع وتنفيذ خطة لعب ناجحة يقدم لاعبين فائزين.

الأشخاص المتميزون يقومون بعمل ممتاز

من الواضح أنك لا تتعامل مع كل هؤلاء الأشخاص كل أسبوع، والسؤال هو: عندما تلتمس مساعدة هؤلاء الأشخاص فهل يقومون دائماً بأداء عمل ممتاز لأجلك؟ أحياناً لا يقوم الشخص الذي اخترته بعمل جيد للغاية ومن أجل

تجنب هذا الأمر خصص بعض الوقت لمراجعة تاريخ أداء هذا الشخص إن الأشخاص المتميزين يقومون بعمل ممتاز وهم يقومون بهذا العمل في الوقت المحدد وباستمرار إنهم يجعلونك تشعر بالارتياح في نفس الوقت ويطلبون أجراً عادلاً مناسباً هؤلاء هم الأشخاص الذين يمكنك دائماً الاعتماد عليهم لإنجاز العمل على اكمل وجه.

الطريقة السريعة لحث الآخرين على التعاون

إذا أردت أن يعمل الآخرون ويتعاونوا معك، فإنك يجب أن تكون عضواً في الفريق أيضاً، يجب أن تكون مستعداً للمشاركة في نفس الصعاب، ونفس العقبات ونفس الأخطار التي يتعرضون لها، هذا حقيقي ومؤكد بشكل خاص إذا كنت تعمل في معمل صناعي حديث.

وإذا كنت تعتقد أن مصانع اليوم الصناعية ليست أماكن خطرة يصعب العمل فيها، فإنك لم تدخل أبداً في مصنع صلب حديث أو مصنع مطاط، فالآلة الحديثة على الرغم من أنها عالية الكفاءة فإنها من الممكن أن تكون خطيرة جدا، وللعلم فقد رأيت العديد من العمال الذين فقدوا أصابعهم وأيديهم وحتى أذرعهم.

ولا أقول هنا أنه يجب عليك إدارة مصقلة مطاط إذا لم يكن هذا هو عملك ولكنني أقول إنك إذا كان لديك مكتب مكيف، بينما يعمل الموظفون في درجة

حرارة عالية، فإنه يمكنك التعاون معهم وإظهار دعمك لهم بالخروج من مكتبك والعمل بجوارهم في الحرارة العالية، من حين لآخر .

أصدقاء وقت الحاجة

إنك في حاجة إلى حلفاء كي تحقق رؤيتك لأفضل مستقبل ممكن. وهناك أربعة أنواع محددة من الحلفاء الذين يساعدون في تحقيق الأهداف، قد تحتاج إلى القليل من الحلفاء أو العكس، لذا أوصيك بشدة أن تضمن على الأقل حليفاً واحداً من كل نوع لأنهم بالفعل متعاونون ولكن في بعض الحالات قد لا تحتاج إلى الأنواع الأربعة كلها، أو أن بعض الحلفاء يمكن أن يلعبوا أكثر من دور، وعلى الرغم من أن كل حلفائك يجب أن يفهموا رؤيتك للمستقبل أنه ليس من الضروري أن يشترك كل واحد منهم في كل جانب من البرنامج لديك، وكإعانة مضافة فإن أولئك الحلفاء سوف يساعدونك على الاستجابة بطريقة إبداعية لأي شيء يحدث مع البرنامج لديك، سواء منعتك الظروف أو دفعتك إلى الأمام.

- **الأبطال:** أن إبطالك سوف يدفعونك إلى الأمام لأنهم تبنوا رؤيتك وكأنها رؤيتهم، هم قادرون على قيادة الآخرين كي يعملوا في اتجاه نجاح رؤيتك بطريقة حماسية وبإتقان كما تفعل أنت، إن الأبطال يساعدونك على تطوير قيادتك، فهم يمكثون بالقرب منك ومن اتباعك كي يقدموا التشجيع والإرشاد في كل خطوة على الطريق.

- **المؤيدون:** عليك بالتحالف مع المؤيدين الذين يضفون الشرعية على قضيتك، فالمؤيدون هم أولئك الذين يملكون القوة لفتح الأبواب، والذين سيشهدون بصحة رؤيتك أمام الآخرين الذين لم يعرفونك بعد.

- **المدعمون:** إن المدعمين لك سوف يبثون الرسالة عن اتجاه أهدافك وإنجازاتك عبر وسيلة ترويج الإشاعات أو نظم الاتصالات غير الرسمية النشطة، والمدعمون يسربون إلى الدوائر الصغيرة عالية التأثير في عالمك (مثلا الفرق، والمجموعات التي تتكون بفضل التعليم، والعرق أو نوع الرؤية الجماعية..) إن فريقاً صغيراً ملتزماً من المدعمين لا يقدر بثمن لأنهم سوف يترجمون رسالتك إلى لغة تناسب كل مجموعة ينتمون إليها.

- **الرفاق:** إن رفاقك يمدونك بمجموعة من النظراء، وعلى الرغم من أنهم يسعون لتحقيق أهدافهم، تلك الأهداف المنفصلة الخاصة بهم، فهم يعرفونك بصفة شخصية ويشاركونك الرغبة في تحقيق أهداف هامة، وهم يعرفون مدى صعوبة أن يفعلوا ما تفعل.

تحتاج إلى الحلفاء مهما كنت مكتفياً ذاتياً

إنني أتصور بعضاً منكم يقرءون هذا الموضوع ويتساءلون إذا كان الأبطال والمؤيدون والمدعمون والرفاق ضروريين، قد تشعر بعدم الراحة عند طلبك المساعدة، أو إذا كان لديك برنامج ولكنه صغير أو متحفظ نسبياً يناسب نموك وتطورك، فربما تتساءل عن قيمة تكوين تحالفات قوية.



إن طلبت عون الأبطال- أولئك القادة- في التصور والرؤية فإنهم يطورون من مستوى قيادتك، إن تحديد المؤيدين

المهتمين والمترابطين يعطيك الشرعية في دوائر تحتاج إلى تأثيرهم فيها، ولكنك غير معروف داخل هذه الدوائر إن اجتذاب المدعمين الذين لهم تأثير غير رسمي يمنحك الأساس والرعاية، ولتعاون مع الرفاق الموجودين في عملية إبداع رؤيتهم عن افضل مستقبل ممكن تقدم لك مجموعة من المؤيدين الذين يعيشون تحديات مشابهة في سعيهم إلى أهداف خاصة بهم. إنني أؤكد لك ن وجود تحالفات قوية يعد عاملاً في غاية الأهمية لنجاحك مهما كان برنامجك شخصياً.

إنك تضع تصميماً لبرنامج لديك من أجل أن تخلق أفضل مستقبل ممكن، ليس فقط من أجلك ولكن من اجل الصالح العام، أنك ترى بوضوح تغيير العالم! إنني أجد الكثير من العملاء يميلون إلى نسيان، أو بخس أهمية التغير المرتبط بتحقيق الأهداف من المستوى الثالث لديهم حقها، حتى لو كان برنامجك من أجل تقوية مهاراتك وقدراتك، فهو سوف يؤثر على صلتك بالآخرين وقدرتك على أن تكون منتجاً وقادراً على تقديم مساهمات مهمة، ويمكن أن تهدف إلى التغييرات التي تغني عن الحاجة إلى التحالفات القوية.

وعلى عكس حاجتك إلى الحلفاء فإن العدد الأقصى للأبطال والمؤيدين والمدعمين والرفاق الذين تحتاجهم سوف يتنوع، وهذا يعتمد على أهدافك، فمثلاً لديك البرنامج الذي تغلب عليه الصفة الشخصية، فإذا أردت أن تعرف كيف تثق في بصيرتك (هدف شخصي) فإنك سوف تخطط لاكتساب مهارات أكثر لحل الصراع (هدف المشاركة) وانت تأمل أن تزيد من كفاءة المبيعات وكذلك داخل المبيعات السنوية (هدف الإنتاجية) يمكنك أن تكون تحالفاً مع بطل واحد، ومؤيد واحد، ومدعم واحد، ورفيق واحد، لكن كل واحد من هؤلاء سوف يقدم مساهمة لا تقدر بثمن في جهودك .

تذكر ما تم عمله للتحرك إلى الأمام

ما هي أفضل طريقة لضمان تذكر ما تم عمله للتحرك إلى الأمام؟ وتكمن الإجابة في إلقاء سؤال: وليس مجرد أي سؤال، ولكن السؤال المدعم الذي يستطيع أن يسأله أي شخص هو: كيف فعلت ذلك؟

اطرح السؤال

عندما يحقق أي شخص (أنت أو غيرك) تقدماً، أو يساهم في نجاحك، أو يتغلب على عوائق، أو يساعدك في إيضاح الطريق إلى الأمام بأي طريقة فإنك تسأل: "كيف فعلت ذلك؟"

توصيل النقاط بعضها ببعض

إن الشخص الذي تسأله لابد أن يتوقف ويفكر في إجابة هذا السؤال، كما توقفت أنت لتفكر في طريق الوصول إلى العمل، في عملية التفكير بطريقة الإجابة يكون حليفك قادراً على "توصيل النقاط" بين الإجراءات التي اتخذت لتحقيق أية معالم للتقدم، ومن خلال إعادة رسم طريق السير، سوف يبتكر حليفك خريطة للطريق يمكّن أن يشاركه فيها الآخرون.

احتفل بتقدمك وشارك الحكمة

عبر عن تقديرك لحليفك إذا ما قام بعمل جيد، فكل شخص يحب العرفان بالجميل وتقدير الجهد، ويحتاج الحلفاء إلى معرفة كيف ساهموا في رؤيتك، وهذا يقوي تحالفاتك كي تستثمر في العمل على أن تجعل الرؤية حقيقة واقعة، وليس من الضرر أن تذكر الآخرين بأن الأهداف لديك تم تصميمها لخلق مستقبل أفضل لكل فرد.

تكوين تحالفات قوية

- أن كل ما تحتاجه لتغير العالم هو أن يكون لديك نخبة من أناس موهبين لديهم الطاقة والتأثير
- إن كونك غير حصين وغير كتوم أكثر إقناعاً من كونك متحفظاً وحصيناً
- لابد أن يجرب الآخرون جوائز ومزايا التعاون قبل أن يناضلوا كي يكونوا متعاونين.
- إن التعاون هو الاكتشاف والإبداع المشترك الذي يؤدي إلى تصرف متماسك.
- لا يهم ما يحدث في النهاية، إن سعيك لتحقيق أهداف المستوى الثالث يكون بمثابة رحلة البطل وهكذا تكون جهودك ملهمة وتتبع خطوات الأبطال طوال التاريخ، الذين حركوا العالم إلى الأمام بطرق هامة على مر الزمن.



ما الذي يدفع الناس إلى الاهتمام بذاتهم

إن مشكلة المحب لذاته تكمن في رؤيته لنفسه على أنها شيء كبير للغاية، وأنه يتمتع باعتزاز مبالغ فيه بذاته، وأنه كان على الشخص الأناني المهتم أن يتخلى عن الظن الطيب في نفسه، وعندها يمكن أن يتحقق له الشفاء مما هو فيه ويعانيه، وحتى قدماء المنظرين من علماء النفس، كانوا من أصحاب الاعتقاد بأن الشخص المحب لذاته المعجب بنفسه يتمتع بفكرة عالية جداً عن نفسه، وأن طريقة التعامل معه إما القيام بإرباكه وإحراجه، بالعمل على إقناعه بخطر ممارسته وانتزاع بعض إحساسه بأهميته من نفسه، وقد قام المجتمع بتجربة هذه الأساليب منذ مئات الأعوام عند التعامل مع المجرمين، وحتى وقتنا الحاضر، نجد أن العديد من الأفراد يعمدون إلى محاولة استخدام تلك الأساليب مع الذين يقفون بجانب الضد على الدوام، وممن يصعب مسايرتهم، غير أن هذه التكتيكات لم تفلح أبداً في مهمتها، وأن كل ما نجحت فيه هي دفع الشخص الآخر لأن يكون أكثر عدوانية واكتساب ذاته لحساسية أكبر.

والسبب في فشل تلك الأساليب بسيط، ويرجع الفضل في كشف هذا الأمر إلى عمل علماء النفس الذين قاموا بدراسة تاريخ حالات بعض الناس (الحقيقيين وليس النظريين!) وبتنا نعرف الآن، ودون أدنى شك أن الشخص المهتم بذاته المعجب بنفسه، لا يعاني من "فيض" في الاعتزاز بالذات، بل أنه لا يتمتع سوى بالقدر القليل جداً منه، فعندما تكون على علاقة طيبة مع نفسك تكون على علاقة طيبة مع الآخرين.

الوصول إلى الاعتزاز المتواضع بالنفس

عندما يصل الاعتزاز بالذات إلى درجة مرتفعة يصبح من السهل المسايرة مع الناس، وقتها يكون المرء في حالة انبساط وكرم وتسامح، ولا تنقصه الرغبة في الإنصات إلى آراء الآخرين، لقد قام بمراعاة احتياجاته الأولية وأصبح قادراً على التفكير في احتياجات الآخرين، لقد باتت شخصيته في منتهى القوة ، وفي وضع آمن بما يمكنه حتى من الخوض في بعض المخاطر، وأصبح بوسعه حتى أن يرتكب الأخطاء أو أن يكون على خطأ أحياناً، وبوسعه الاعتراف لنفسه بأنه قد ارتكب خطأ، بل ويمكن أن يتقبل النقد أو التهوين من شأنه بل وأن يتجاوز بنفسه عن ذلك ويهمله، ذلك أن مثل هذه الأشياء لا تشكل سوى شيء ضئيل للغاية بالنسبة لاعتزازه بذاته، ذلك الاعتزاز الذي يملك منه الكثير بالفعل.

فهمك لطبيعة الأنفس دليلك للتعامل معها

أن الشخص المتغطرس الذي يحاول "أن يلزمك مكانك" أو يريد أن يشعرك بأنك أدنى منه، يعاني هو الآخر بالفعل من رأيه المتدني في نفسه، ويمكنك أن تستوعب سلوكه إن وضعت شيئين في ذهنك: أولاً إنه في حاجة ماسة إلى زيادة ومضاعفة أهميته، وأنه يحاول تحقيق ذلك عن طريق التغلب عليك، ثانياً: إنه يشعر بالخوف، وإن اعتزازه بذاته عند هذه الدرجة من التدني تدفعه إلى اعتبار أي تفوق لك عليه في أي شيء يكفي تماما لتدمير هذا الاعتزاز بذاته، ورغم أنه لا يعرف حقيقة أنك سوف تتندر على إحساسه بأهميته، إلا أنه اعجز من أن ينتهز هذه الفرصة، فهو لا يستطيع مع تدني دفاعاته، أن يواجهك كرجل لرجل على أسس متساوية ذلك لأن المخاطرة المحتملة هنا ستكون مخاطرة

كبيرة للغاية، وعليه فإن الاستراتيجية الآمنة الوحيدة التي يمكن له أن يستخدمها هي أن يلزمك مكانك قبل أن تلزمه أنت مكانه، الأمر الذي يرى فيه إهانة لكل شجرة العائلة.

إن فهمك لطبيعة النفس البشرية سوف تساعدك في التعامل مع كل هؤلاء الناس ممن يعانون من تدني الاعتزاز بالذات، كما أن فهمك للطريقة التي يتصرفون بها سوف تساعدك على تطوير إستراتيجيتك للتعامل معهم .

وعندما تدرك أن الاعتزاز المتدني بالذات يقف وراء الاحتكاكات والمتاعب لأصحابه، فإنك لن تعمد إلى زيادة تلك المتاعب بمحاولة التعرض لهم، والتدني أكثر وأكثر بمدى اعتزازهم بذواتهم، إن عليك وقتها أن تتحاشى السخرية والملاحظات المتهكمة وألا تحاول الدخول في مناقشات معهم، ذلك إنك لو انتصرت عليهم فيها، فإنك تزيد من سحب رصيدهم المتدني أصلاً من الاعتزاز بالذات وتدفعهم إلى أن يكونوا أكثر صعوبة في التعامل معهم عن ذي قبل وهذا هو البعد النفسي وراء الملاحظة المعروفة أكسب المناقشة أخسر الصفقة.

الصدق جوهر التعامـل

لكي تحيا متحلياً بأقصى درجة من الأمانة والصدق عليك باتباع معادلة بسيطة وفعالة، ونحن ندعوك إلى أن تبدأ في استخدامها كل يوم.

1- عندما تقول الحقيقة دائماً يثق بك الناس.

2- عندما تفعل ما قلت إنك ستفعله كما وعدت، يحترمك الناس .

3- عندما تشعر الآخرين بالتميز يحبك الناس.

إن كلمتي "كما وعدت" هامتان للغاية استخدمهما في حواراتك بانتظام في ذلك سوف يعزز حقيقة أنك تتابع حقاً تنفيذ ما وعدت بتنفيذه فإذا طلب منك أحد العملاء أن ترسل له بالفاكس معلومات محددة في خلال الأربع والعشرين ساعة القادمة، فأبدأ رسالتك إليه دائماً بكلمتي كما" وعدت" على سبيل المثال قل له في رسالتك: "كما وعدتك، هذا هو السعر الذي طلبته مني بالأمس".

عندما تفعل ذلك فإنه يكون بمثابة تذكرة بسيطة للآخرين بأنك تفي بالتزاماتك كما وعدت بان تفعل ذلك.

يمكننا أن نتغـير

هل يمكننا أن نتغير؟ هل يمكننا تعلم سلوكيات صحيحة؟ إنني لا اعرف إذا كان من الممكن تعلم الصحة النفسية والذهنية أو لا.ولكن ما اعلمه هو أنه يمكن إلهامنا وتشجيعنا كما يمكننا تعلم أداء الأشياء بشكل مختلف، لذا فإننا يمكننا التغيير إني اعتقد أن معظم الناس يرغبون في عيش حياة صحية وسعيدة بقدر ما يمكنهم والعديد من لا يفهم ما الذي نقوم به وغير مفيد، ومعظمنا شغل وقته بالاستجابة لمشاكل الآخرين، حتى لم يصبح لدينا الوقت لتحديد مشاكلنا ومحاولة حلها.

أكثر علاقاتك الشخصية أهمية

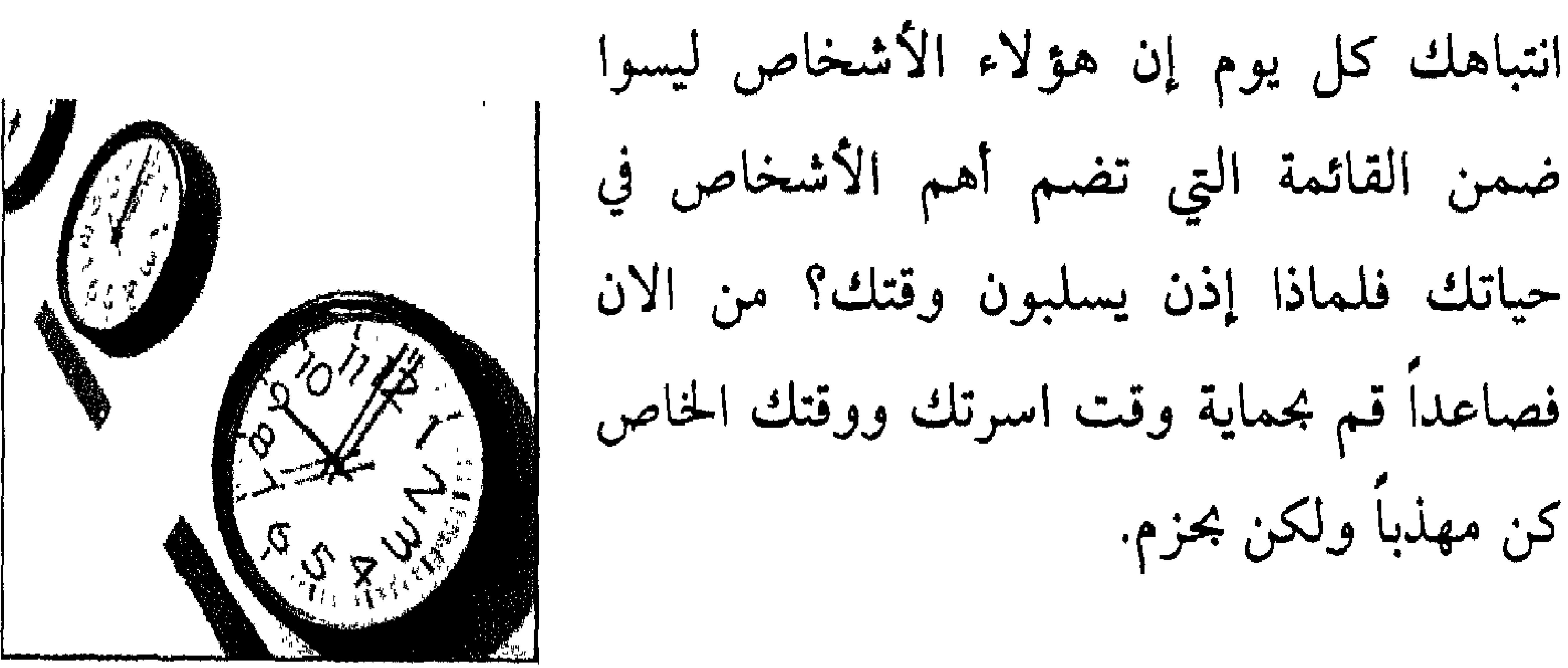
دعنا نلق نظرة على اكثر علاقاتك الشخصية أهمية، وهذه تتضمن علاقاتك بأفراد أسرتك وأصدقائك والأشخاص الذين تلتمس لديهم النصيحة واي شخص آخر يحتل مكانه متميزة في حياتك بعيداً عن دنيا الأعمال، وفكر بدقة وعناية من الاشخاص تؤهله صفاته وتجعله يستحق أن يكون أحد من تتضمنهم هذه القائمة الفريدة التي تضم اصفياءك ثم قم بسرد اسماء هؤلاء في

تلك القائمة، وإذا سمعت بداخلك صوتاً يحاول أن يثنيك عن القيام بهذا التمرين فاسكت هذا الصوت ان التأجيل هو عدوك الأكبر، فلا تؤجل كل ما من شأنه أن يصنع مستقبلاً أفضل لك. اكتسبت بالفعل عدداً كبيراً من لعادات الجديدة المثيرة وبدأت في ممارستها وسوف تصبح حياتك أكثر ثراء وارضاءاً بشكل هائل.

حماية الوقت

قم بالقاء نظرة دقيقة على القائمة التي تضم أصفياءك قم بمراجعة مقدار الوقت الذي تقضيه معهم هل هو وقت كاف؟ هل تقضي معهم وقتاً طويلاً تستمتع به.

أم أنك لا تمنحهم إلا ثواني قليلة فقط عبر الهاتف؟ مع من غيرهم تقضي وقتك الخاص؟ هل ترى أن هؤلاء الآخرين يسلبون منك وقتاً كان من الأفضل أن تقضيه في العمل على تطوير علاقاتك مع أصفيائك؟ وإذا جاءت بالإثبات على هذا السؤال الأخير فما الذي سوف تفعله حيال هذا الأمر ربما يكون هذا هو الوقت المناسب الذي تقول فيه لهؤلاء الأشخاص الذين يقومون بتشتيت انتباهك كل يوم إن هؤلاء الأشخاص ليسوا ضمن القائمة التي تضم أهم الأشخاص في حياتك فلماذا إذن يسلبون وقتك؟ من الان فصاعداً قم بحماية وقت اسرتك ووقتك الخاص كن مهذباً ولكن بحزم.



استقبل الانتقادات بصدر رحب

إن عملية اعطاء وتلقي التقييم بصورة منتظمة تعد إحدى أفضل الوسائل لإثراء وتقوية العلاقات الزوجية وعلاقات الصداقة وعلاقات العمل، إن السمة المميزة للإنسان هي أن يتحلى بمستوى عال من النضج والارتقاء، يستمتع الإنسان بعلاقات صادقة ومنفتحة مع أهم الأشخاص في محيط حياته مما يحقق له الرضاء والإشباع بمقدورك أيضاً، أن تستخدم هذا الأسلوب مع أطفالك وغيرهم من أفراد أسرتك إن أطفالك سوف يخبرونك بالأشياء كما هي عليه حقيقة فإنهم لا يعرفون الأساليب الملتوية!

اعرف المزيد عن نفسك

إن بإمكانك أن تعرف عن نفسك من أشخاص يهتمون بك وبالقدر الذي يكفي لأن يقوموا باعطائك تقييماً أميناً، ويمكنك أن تحظى بذلك فقط من خلال طرح أسئلة قليلة بسيطة كل أسبوع، وبدلاً من أن تتخذ موقفاً دفاعياً كما يفعل الاشخاص تقبل ما يعطونك من معلومات كهدية فإن هذه المعلومات سوف تساعدك على أن تصبح صادقاً وجديراً بالثقة بشكل أكبر.

كن على استعداد لتعلم المزيد

إن الرغبة في تحسين ادائك وتعاملاتك مع الآخرين تعني أن تكون علىاستعداد لأن تتعلم المزيد وأن تقوم المزيد في هذه العلاقة أو تلك لأنها مهمة بالنسبة لك، والذي يحدث هو أن كلاً الطرفين في العلاقة يحصدان ثمار ذلك

ويزدادان قوة في نفس الوقت، فكر في الفوائد التي سوف تعود عليك من وراء تطبيق أسلوب" ما الذي أستطيع فعله حتى أصبح أفضل مما أنا عليه؟" في حياتك المهنية إذا كنت أنت صاحب الشركة فبإمكانك أن تسأل الأشخاص الاساسيين بها المديرين ورؤساء الأقسام مثلاً" على مقياس مدرج من واحد إلى عشرة، كيف تقيمونني كرئيس للشركة؟ وما الذي أستطيع أن افعله حتى أصبح أفضل مما أنا عليه حتى أحظى بالرقم عشرة على هذا المقياس؟ ويستطيع المديرون فعل نفس الشيء مع الأفراد الذين يعملون في فريق المبيعات أو في فريق الإدارة، ماذا لو اتبعت نفس الأسلوب مع عملائك الأساسيين، إنها ستكون فرصة عظيمة لإدراك نقاط القوة ونقاط الضعف في عملك ولمعرفة الطريقة التي تستطيع بها تحسين تلك المجالات التي لا يرقى فيها أداؤك إلى المستوى المطلوب وتذكر أن عملاءك الأساسيين ربما يضمون أيضاً الموردين أو فريق الدعم الخارجي الخاص بك.

وإذا كان هذا الأسلوب جديداً عليك، فقد تكون المحاولات القليلة الأولى مربكه أو غير مريحة، وهذا امر طبيعي لأن أي عادة جديدة تتطلب قدراً كبيراً من الممارسة والمثابرة إلى أن تكتسبها في آخر الأمر كذلك فإن الاستماع إلى الحقيقة من أشخاص تحبهم وتحترمهم هو أمر يتطلب بعض التعود إن الحقيقة تكون مؤلمة في بعض الأحيان.



كيف تجد أصدقاء حكمـاء؟

المعلم المخلص هو الشخص ذو الخبرة الواسعة أو مواهب خاصة ولديه استعداد لتقديم أفكاره ونصائحه لك بانتظام وانت كمتعلم، ومتلق لهذه المعلومات القيمة الرائعة مسئول عن استغلالها بحكمة من خلال تدعيم حياتك المهنية ووضعك المالي أوتدعيم حياتك الشخصية أو الأسرية إنها علاقة استاذ وتلميذ غير أنك تستفيد فيها من تعليم خاص لك وحدك، والفائدة الكبرى هي أنك بطبيعة الحال لا تدفع مقابلاً للدروس التي تتلقاها فيا لهذه الصفقة الرائعة!

حدد الهدف

قد تكون هناك العديد من المجالات التي ترغب في تحسينها ولكن من أجل أن تبدأ اختر واحدا فقط، إليك بعض الأفكار: تنمية عملك، المبيعات، التسويق، توظيف اشخاص متميزين، إعداد البيانات المالية تعلم تكنولوجيا حديثة واستراتيجيات الاستثمار، جمع ثروة، التخلص من الديون، تناول طعام وممارسة التمرينات الرياضية بشكل يحقق لك صحة مثالية، أن تكون والداً متميزاً أو إعداد عروض تقديمية فعالة.

اختر المرشحين لدور المعلم

قد يكون هذا شخصا تعرفه بصورة شخصية أو رائداً في المجال الذي تعمل فيه. وربما كان شخصاً اشتهر بأنه خبير متمرس موثوق في هذا المجال كاتب مشهور مثلاً أو متحدث أو غير ذلك. وأياً كان هذا الشخص فعليك أن تتأكد أن لديه سجلاً ناجحاً حافلاً ومعروفاً وأنه ناجح حقاً.

الصداقة ذلك الرباط الساحر

إن الصداقة هي عنوان المحبة بين الناس وليس من السهل أن تجد صديقا وفياً بسهولة بل عليك أن تبحث عن ذلك الصديق ملياً، وعليك أن تمعن النظر في الوقت الذي يصبح فيه انت وشخص آخر على وفاق فمن الممكن أن يكون هذا الشخص صديقاً أو حبيباً أو فرداً من افراد الأسرة أو شخصاً ما التقيت به بمحض الصدفة، تذكر هذا الوقت وحاول أن تمعن النظر في هذا الشخص الذي جعلك تشعر بالانسجام نحوه، إن الفرص هي التي عثرت عليها وفكرت فيها بنفس الطريقة أو شعرت فيها بنفس الشعور تجاه فيلم معين شاهدته، أو كتاب قرأته أو تجربة مررت بها.

من الممكن أنك لا تلاحظ هذا الشخص إلا أنك ربما تحظى بأنماط متشابهة في عملية التنفس أو الكلام، وربما تحظى بخلفية متشابهة أو معتقدات شبيهة. أيا كان الشيء الذي تدركه فإنه انعكاس لنفس العنصر الأساسي "الألفة". إن الألفة هي القدرة على التغلغل داخل عالم الفرد، وجعله يشعر بأنك تحسن فهمه، وتجعله يشعر بوجود رباط قوي مشترك بينكما. إنها القدرة على التغلغل داخل كل ما يشغلك ويهمك، وداخل كل مشاغله واهتماماته فالالفة تعني جوهر الاتصالات الناجح.

الألفة هي الأداة الوحيدة لتحقيق النتائج مع الأشخاص الآخرين

الألفة: هي الوسيلة التي تساعدك على حسن استغلال هذا المورد. لا يهم ما تبغيه هذه الحياة. إذا استطعت أن تنمي الالفة مع أناس صالحين سوف تتمكن من أن تلبي احتياجاتهم، وبالتالي فإنهم سوف يتمكنون من الوفاء باحتياجاتك.

كما أن القدرة على توطيد الالفة تعتبر إحدى أهم المهارات التي يمكن أن يتمتع بها الإنسان. ولكي تكون عاملا جيداً، ورجل مبيعات ماهراً، وأباً صالحاً، أو صديقاً حسناً، أو مُقنعاً بارعاً، أو سياسياً داهية، فإن ما تحتاجه بالفعل هو الألفة والقدرة على تأسيس رباط قوي مشترك وتوطيد علاقة استجابة الآخرين لك.

فقد عمل كثير من الناس على جعل الحياة معقدة وصعبة، مع ان الحياة لا ينبغي ان تتسم بالصعوبة والتعقيد. إن جميع المهارات التي تعلمتها ما هي إلا وسائل حقيقية لتحقيق قدر كبير من الألفة مع الناس وتعمل الألفة مع الآخرين على جعل أي مهمة تقريباً في منتهى البساطة والسهولة والمتعة لا يهم ما تريد أن تفعله أو تراه أو تصنعه أو تشاركه أو تمر به في هذه الحياة سواء كان تحقيق أمور روحانية أو كسب ملايين الدولارات. فإرضاؤك شخصا ما يمكن أن يساعدك على انجاز هدفك بسرعة فائقة وبسهولةبالغة ويوجد شخص ما يعرف كيف يصل إلى هدفه بسرعة أو يمكن أن يقوم بشيء ما يساعدك على تحقيق ما تبغيه بسرعة فائقة. والوسيلة لتوطيد العلاقة مع هذا الشخص هي أن تحقق الألفة والرباط الساحر الذي يعمل على توحيد الناس ويجعلهم يشعرون بالمشاركة.

إن الاضطراب يمكن أن يصدر عن القدر الهائل من الاختلافات

إن الانسجام ينشأ نتيجة للتشابه، إنه أمر حقيقي على مدار التاريخ وإنه أمر حقيقي على المستوى الشخصي والعالمي، إذا درست أي علاقة وطيدة بين شخصين كمثال فإنك ستجد أن الشيء الأول الذي وطد هذه العلاقة كان شيئاً مشتركاً بينهما، ربما يتسم هؤلاء الأشخاص باتباع طرق مختلفة في القيام بنفس الشيء إلا أن الشيء المشترك بينهما هو الذي جمع بينهما أولاً، فكر في شخص ما

تحبه حقاً ولاحظ الذي يجعله جذاباً أليس الذي يجذبك إليه هو طريقة تفكيره وتصرفاته التي تشبه طرق تفكيرك وتصرفاتك، أو على الأقل تشابه الطريقة التي تحب أن تسلكها؟

إنك لا تعتقد ان هذا الشخص يفكر بطريقة مختلفة عن طريقة تفكيرك في كل قضية أياً كانت، وتقول يا له من رجل عظيم! ويا له من رجل بارع! إنه يستطيع أن يرى العالم بطريقة أفضل من الطريقة التي أراه بها، ويستطيع أن يضيف على رؤيتي. وبعد ذلك، أمعن النظر في شخص ما لا تستطيع أن تتحمله هل هو شخص ما يشبهك فقط؟ هل تعتقد أنه إنسان فاسد اخلاقياً معاذ الله؟ هل تعتقد أنه يفكر بنفس الطريقة التي تفكر بها؟

هل هذا يعني أنه لا يوجد هناك مخرج من الحلقة المفرغة للاختلاف الذي يخلق النزاع ويخلق مزيداً من النزاع ومزيداً من الاختلاف؟ بالطبع لا، لأنه في كل حالة يوجد فيها اختلاف يوجد تشابه أيضاً. هل هناك كثير من الاختلافات بين السود والبيض؟ بالتأكيد يوجد كثير من الاختلافات إذا أردت ان تستعرض الامور بهذه الطريقة؟ إلا أن هناك الامور المشتركة بين البيض والسود، أليس كذلك؟ إننا جميعا- رجالا ونساء، إخواناً وأخوات- ذوو مخاوف وطموحات متشابهة. إن الوسيلة للانتقال من التنافر إلى الإنسجام ما هي إلا مرحلة انتقالية من التركيز على الاختلافات إلى التركيز على المتشابهات. إن الخطوة الأولى في عملية الاتصال الحقيقية هي معرفة الانتقال من رؤيتك للعالم إلى رؤية شخص ما للعالم، ومعرفة ما الذي يسمح لنا بالقيام بهذا؟

كيف تعمل على تحقيق الألفة؟

كيف نخلق الألفة والمحبة؟ إننا نخلق الألفة والوئام من خلال اكتشاف الأشياء المشتركة بيننا.

ففي مجال لغة البرمجة اللغوية العصبية (NLP)، فإننا نطلق على هذه العملية" عملية انعكاس" أو "عملية تناغم". هناك الكثير من الوسائل لإيجاد المشاركة مع شخص آخر بالتالي، يتم إيجاد حالة من الألفة، كأن نقوم بتجربة مشابهة أو نحاكي طريقة اللبس او القيام بالأنشطة المفضلة، أو من الممكن أن تقلد الصحبة وذلك يعني أن تتخذ أصحابا مشابهين، أو تتعارف على أناس متشابهين، أو من الممكن أن تقلد معتقداتهم، توجد هناك تجارب مشتركة فهناك الطريقة التي تتخذ فيها الاصدقاء وتوطد فيها العلاقات.

كل هذه التجارب يجمعها شيء مشترك، ويتم نقل هذه التجارب خلال الكلام. وتعتبر وسيلة تبادل المعلومات مع الآخرين خلال الكلمات أكثر الطرق انتشاراً للانسجام معهم، فقد أظهرت الدراسات أنه يتم نقل 7٪ فقط مما يتبادله الناس من المعلومات من خلال الكلمات نفسها، ويتم توصيل 38٪ من خلال نغمة الصوت.

ويعتبر الجزء الأكبر من تبادل المعلومات الذي يقدر بنحو 55٪ نتيجة للفسيلوجيا أو للغة الجسد، أن تعبيرات الوجه والإيماءات وصفة ونوع حركات الشخص تمدنا بالمعلومات بشأن ما يقوله أكثر مما تمدنا به كلماته نفسها.

ولذلك فإذا حاولنا فقط أن نخلق الألفة بمجرد فحوى حديثنا، فإننا نفقد فرصة استخدام أفضل الطرق التي يمكن أن تتبعها في توصيل الأشياء المشتركة

بيننا إلى عقل إنسان آخر، وتعتبر من أحدى أفضل الطرق في تحقيق الألفة من خلال الانعكاس أو إيجاد الفسيولوجيا المشتركة مع شخص ما.

ولذلك فإذا استطعت أن تنمي الإحساس بالألفة بالكلمات، فقط أمعن النظر في القوة الهائلة للإحساس بالألفة التي يمكن تنميها بالكلمات والفسيولوجيا معاً.

كيف تتأثر بمن ترافقهم؟

تتأثر ثقتك مباشرة بمن ترافقهم. إن من هم في حياتك يؤثرون على أفكارك وأفعالك وسلوكك.

أقض وقتاً مع من يحبونك ويقدرونك وستحس بشعور طيب تجاه نفسك، إلا أنك من خلال الجمود أو العادة ربما يوجد حولك أناس ينتقدونك وينتقدون أفكارك أو يسيئون معاملتك، أو يجعلونك تشعر كما لو كنت في مسابقة تخسرها دائماً، أو لا يحترمونك ولا يهتمون بك.

إن الطاقة التي لدى الملهمين والسعداء تتعدى إليك. أما المتشائمون والسلبيون فيثبطونك. وبعض الأصدقاء (ويعرفون بـ "مستنزفين الطاقة" أيضاً) هم أناس اتصلوا بحياتك بطريقة ما، ولو خيرت في مقابلتهم من جديد، فلن تختار ذلك على الأرجح.

وبعد قضاء وقت معهم تشعر بالاستنزاف وعدم الرضا. وهم في الغالب دائمو الشكوى، أو يستغلونك ولا يردون لك أغراضك، أو يسعدون أنفسهم على حسابك. وهؤلاء في العادة أكثر عبئاً على وقتك من أصدقائك الحقيقين الذين تحشد همتك صحبتهم ويجعلون شعورك طيباً تجاه نفسك وتجاه الحياة.

إقامة علاقات جديدة جيدة

ابحث عن أناس لديهم القدرة على إقامة علاقة صداقة مرضية للطرفين والهدف هنا ليس بالضرورة أن تجعل منهم أفضل الأصدقاء، وإنما أن تجد لهم مساحة في حياتك لعلاقات ومعارف إيجابية. فإذا نمت علاقة أوثق، فاعتبرها عندئذ فائدة زائدة.

وبعض من تقابلهم ستشعر معهم باتصال دائم، وبعضهم سيشعرون بذلك أيضاً وسيرغبون في أن يكونوا أصدقاءك، لكن آخرين لن يكونوا كذلك فلا تشعر على الفور إنك ملوم إذا لم تتوافقوا فربما كان هناك أسباب مختلفة لهذا لا علاقة لها بك.

ومع ذلك فمعظم الناس سيكونون مسرورين وممتنين لإظهارك الحب لهم. إن ثقتك إذا كانت مهتزة، فستجد من الصعب أن تبدأ مثل هذه الصداقات ولعلك قد قابلت بالفعل قليلاً من فيهم الصفات المناسبة، فهل أنت خجول إلى حد يمنعك من تطوير علاقة معهم. وهناك أربعة أشياء يمكن أن تفعلها على الفور لتوسيع دائرة أصدقائك ومعارفك:

1. **تحدث إلى الجميع**

إن من لديهم أوسع الدوائر من الاصدقاء وأكثرهم حيوية هم اولئك الذين يعتادون التحدث إلى كل من يلقونهم. وفي معظم الأوقات تقع هذه المقابلات لمرة واحدة، لكن صافي عدد من يتصلون بهم يشير إلى أنه حتماً ستتطور بعض العلاقات في مكان ما وعلى نحو ما.

أهدف في البداية إلى أن تتحدث إلى شخص غريب كل يوم. وربما ترغب في إضافة هذا إلى جدولك لبناء الطاقة، وعندما تستريح للأمر زد فيه حتى يصبح التحدث مع الجميع جزءاً طبيعياً من شخصيتك.

2. تعرف إلى جيرانك

الناس إما مصدر للشقاء وإما مصدر للدعم. ولو أنك قمت بمحادثات قصيرة ولطيفة مع من يعيشون بالقرب منك، وأولئك العاملين في المتاجر المحلية والمرافق، فسيشعرون تجاهك بالود وستتحسن حياتك. وإذا تطورت مشكلة مع شخص ما، فستتمكن من معالجتها بفرص معقولة للنجاح. أما إذا كان اول اتصال لك بهم هو عندما تشتكي من ضوضاء أو خدمة، فإن رد الفعل سيكون على الأرجح سلبياً. فإنهم نضجوا مثلك، فإن رد الفعل سيكون مختلفاً تماماً. وها هي بعض النصائح لمصادقة الجيران:

احفظ أسماءهم والحقائق الأساسية الأخرى التي تتعلق بهم حتى تستطيع السؤال عن أولادهم، أو حيواناتهم الأليفة، أو أعمالهم، أسال كيف حالهم.

دعهم يعرفوا القليل عنك ("العمل سيء حاليا"!) حتى يشعروا أن هناك اتصالاً حقيقياً. اعرض المساعدة التي يمكنك إسداؤها في سهولة كإنزال مشترياتهم من السيارة أو ري نباتاتهم في غيابهم. فإذا اضطررت إلى أن تطلب شيئاً في المقابل فسيوافقون في سرور.

3. فكر في أنشطة اجتماعية جديدة

سل نفسك اين يترجح أن تقابل نوعية الناس الذين تود ضمهم إلى دائرتك ماذا ستكون هواياتهم واهتماماتهم؟ وإلى أين يذهبون للترفيه؟ فهذه هي انشطتك والأماكن التي تذهب إليها. وما أن تحدد أفضل البيئات للعثور على من هم على شاكلتك تواجد بها وجرب الآتي:

- كن ودوداً ولين الجانب.

- لتكن محادثتك مع الناس طبيعية، لا تجهد نفسك أو تبالغ في الثناء عليها.
- تجاوب مع الاخرين بإظهار أنك تستمع إليهم وتستمع بصحبتهم حقاً.
- لا تفرق ولا تصدر أحكاماً متعجلة بل انفتح بالجميع وتجنب تقييم الناس بحسب مظهرهم، أو بما يتكسبون منه عيشهم، أو بناء على نفعهم لك.
- سهل على الناس التواصل معك بإفشاء المعلومات الاساسية عن نفسك.
- وتجنب توجيه الأسئلة الشخصية المحرجة، والتزم بالمجالات المحايدة والآمنة، حتى تعرف الشخص بشكل أفضل. فأحياناً قد تؤدي الاستفسارات البريئة عن حالة شخص الاجتماعية أو علاقاته الأسرية أو وظيفته إلى استيائه إذا كان لديه مشاكل.

4. غداء صداقة

خصص يوماً في الأسبوع تلتقي فيه مع أصدقائك على الغداء، سواء أولئك الذين في دائرتك بالفعل، أو الجدد الذين تود التعرف عليهم بشكل أفضل. وادع شخصاً مختلفاً كل أسبوع.

كن صديقا جيدا

لتحظى بصداقة جيدة عليك أن تكون أنت إنساناً داعماً. وها هي سبعة أساليب لتساعدك على أن تصبح ذلك الصديق الذي يبحث الناس عنه:

1ـ استخدم الدعابة

ليس عليك أن تكون مصنعاً للنكات (وهو ما قد يكون منفراً) ولكن الناس دوما ينجذبون للمبتهجين ومن لديهم استعداد للضحك، إن الصداقات الجديدة قد تتوقف مساراتها إذا كنت دائم التذمر أومبالغاً في الانتقاد.

وبالطبع ليس عليك دائماً ان تكون باسم الوجه مع أصدقائك القدامى، وقد يكون ملائماً أن تتحدث إليهم عن مشاكل ومقلقاتك. لكن هذا إذا كان هو الطبع الغالب على جميع محادثاتك، فتصبح أنت نفسك مستنزفا للطاقة حتى أن الأصدقاء الجيدين ربما يبدؤن في الخوف من رؤيتك حتى تعود في بعض الأحيان على الأقل- ذلك الشخص المبتهج الذي قابلوه أول مرة .

2ـ كن مقدراً للآخرين

أحب الناس بما تقدره فيهم. عبر عن المودة، وقدم المجاملات، واظهر الإعجاب واشكرهم وأخبرهم كيف أن شيئاً ما قالوه قد شكل فرقاً بالنسبة لك. ويقلق بعض الناس أن هذا قد يبدو نفاقاً، لكنه يكون كذلك إذا لم تكن مخلصاً وأما إذا كنت تظنه حقاً، فقله فكل واحد يحب الكلمة الطيبة وسيحبك عليها أكثر.

3ـ اظهر الاهتمام

سل الناس عن أنفسهم واستمع بصدق لما يخبرونك به. وعلق على ما قالوا حتى يعلموا أنك كنت تعيرهم انتباهك وأن اهتمامك حقيقي وتذكر ما قالوه لك حتى تستطيع أن تقول: "ماذا حدث بشأن..؟"

4ـ أظهر الاحترام وتوقعه

تقوم أكثر العلاقات استمرارية على الاحترام الحققي المتبادل. وهو لا يكون عندما تحب الشخص فقط بل أيضاً عندما تعجب بقيمه وسلوكه وأفكاره فإذا لم تشعر بهذا، فلا يمكن لهذا الشخص أن يكون صديقاً حقيقياً. وإذا لم يحترمك بعضهم، فلن يكونوا أبداً على قائمة الداعمين لحياتك إلا أن يكون لهم صفات أخرى تجعلهم ممتعين في بعض الأحيان.

وعلى كل، عامل الجميع باحترام حتى وان لم يثيروا فيك مشاعر الاحترام، تصرف كما لو كنت تحترمهم، أنصت باهتمام ولا تنتقدهم، أو تثبطهم، أو تسخر منهم، أو تهزأ بهم، أو تظهر الاستعلاء عليهم ولا تتكلم بما يسوءهم في غيبتهم، فهذا يجعلك أكثر جدارة بالاحترام والثقة. وسيعاملك معظم الناس بمن فيهم من تحترمهم حقاً على نحو أفضل.

5ـ كن أميناً

لا تكذب بشأن مؤهلاتك، فلا تبالغ في نجاحاتك، ولا تعبر عن رأي إلا إذا كنت تعتقده صدقاً. وربما لا تكون هذه الأمور مهمة بالنسبة للقاء عابر لكن سوء تمثيلك لنفسك ليس أساساً لعلاقة حقيقية.

6ـ كن معاوناً

ابحث عن فرص لمساعدة الآخرين، ولا يتطلب هذا بالضرورة أن تعرض نفسك على الآخرين بصورة مبالغ فيها، بل الأفضل في الواقع ألا تكون كذلك لأنه لو أن شيئاً ما تحول إلى واجب او مهمة روتينية، فسينتهي بك الأمر إلى الشعور بالاستياء. أما حسن الوداد فينبنى عندما تفعل شيئاً لشخص آخر دون مقابل، لأنه لا يكلفك شيئاً، وليس عندما تبحث عن مقابل فوري لمعروفك.

7ـ اطلب المساعدة

يشعر الناس برقة تجاه من يساعدونهم. ويطيب شعورهم لحقيقة أنهم فعلوا شيئاً إيجابياً، أو أظهروا عظيم عملهم أو خبرتهم. وسوف يحبونك أكثر إذا جعلتهم يشعرون بالحاجة إليهم وبفائدتهم. والمهم هو ألا تطلب من الناس إلا ما يميلون إلى تقديمه في سهولة وعن طيب نفس. ومن المهم ألا تتجاوز الحدود وتستغل طيبتهم.

التعامل مع من يستنزفونك

أنت بحاجة إلى إعادة تقييم موقفك تجاه من هم على قائمة من يسنزفونك تماماً، مثل أليس التي اهملت اصدقاءها الحقيقيين لأن آخرين يطالبون بأغلب وقتها واهتمامها. فإذا لم تكن بحاجة إلى اتصال بهم، فلا تتصل بهم، وهذا لا يعني بالضرورة أن تكون فظاً. ولكن بمجرد أن تدرك الأثر الذي لهم عليك فسيكون طبيعياً منك أن تقلل الوقت الذي تقضيه معهم. قصر من طول المكالمات الهاتفية بأن تقول في البداية أن ما يسمح به وقتك هو دقيقتان فقط والتزم بهذا.

مارس أساليبك في وضع حدود وقل لا ثم أنت بحاجة إلى تجنب إعطاء وعود تندم عليها فيما بعد. فإذا كان رد الفعل سيئاً فربما عليك ان تكون صارماً وتقرر أنهاء العلاقة. وهناك أناس ثابتون في حياتك بالطبع كالأسرة أو الجيران أو الزملاء، فإذا كان هؤلاء على قائمتك، فالتحدي إذا هو أن تغير العلاقة بحيث لا يستنزفونك كثيراً.

حدود لمستنزفي الطاقة

هناك ثلاثة أصناف رئيسية من مستنزفي الطاقة- المتذمرون، والمثبطون، والمنتقدون- ونحن بحاجة إلى أن نكون قادرين على منعهم من جعل شعورنا سيئاً.

المتذمـــــرون

إذا كان شخص ما يصعب التواجد معه لأنه دائم الشكوى فستعطيه فرصة للتغير لو أنك أوضحت له ذلك، ويمكنك أن تقول شيئاً من قبيل. "عندما تخبرني بكل الأمور التي تكرهها أو التي سارت معك على نحو خاطئ أشعر بالأكتئاب أنا أيضاً. وودت لو نتكلم عن بعض الأمور الإيجابية".

فإذا عيي جواباً، فاختر شيئاً جيداً تعرفه" أخبرني عن مطبخك الجديد نتيجة امتحان ابنك / عطلتك الأسبوعية في الريف/ مصفف الشعر الرائع الجديد الذي اكتشفته"، وواصل إعادته إلى الإيجابية كلما بدأ في التذمر.

المثبطـــون

يحب بعض الناس أن يثبطوك وأفكارك. ويقولون إنك لن تستطيع فعل ما تريد، وإن طموحك مبالغ فيه، وإن الحياة ليست على هذا النحو، وهكذا وسيزعمون أنهم يريدون ما فيه مصلحتك.

المنتقـــدون

قد يكون من عادة أعضاء الأسرة، والزملاء، ورؤساء العمل أن ينتقدوك وهذا بالطبع له أثر في أنه ليس فقط يجعلك تشعر بالإبتئاس وعدم الثقة بل أيضا يجعلك عصبي المزاج وغير راغب في أن تتغير لتناسبهم.

ولأعضاء الأسرة والأصدقاء يمكن ان تقول" عندما تخبروني عن عيبي بهذه الطريقة أشعر اني أهاجم وفي موقف الدفاع، فإذا كان هناك ما أفعله ويضايقكم، فاخبروني به دون الهجوم على شخصيتي أو ذكائي، وإذا اتيتم باقتراح سيشكل فارقاً، فسأكون قادراً على التفكير به"، وربما تضطر لتكرار هذه الرسالة عدداً من المرات قبل أن يتوقفوا عن انتقادك.

أما النقد في العمل فقد يكون أكثر حساسية. وأحدى الطرق للتعامل معه هي أن تقول شيئاً من قبيل: "لو تخبرني بأمرين أحسنت صنعهما قبل أن تنتقدني فستحصل مني على أفضل ما لدي لأني سأتحمس للعمل بجد أكبر" والمهم في

طلبك تغيير الموقف هو ان تقدمه لرئيسك كمنفعة أو فرصة، بأن تقترح أنه سيجعلك أكثر كفاءة في المستقبل.

هنا أنت تخبر رئيسك دون تذمر أو شكوى كيف يحصل على افضل ما لديك. ومعظم الناس يعرفون ما الذي لا يحبونه، لكنهم ليسوا واضحين جداً بشأن ما يحتاجون إلى طلبه دون إيجاد مشاعر سيئة. فكر بالحل الذي تريده ثم خذ وقتك لايجاد الكيفية المثلى لعرضه على رئيسك.



فـــن الاتصال بالآخرين

سوف تتعرف على المزيد حول التقارب والتواصل، وكيف يمكن "معايرته" وكيف يمكنك تغيير سلوكيات الآخرين من خلال مجاراتهم ثم قيادتهم وستعرف أكثر عن بناء التواصل في المواقف الجماعية ومتى وأين يحدث عدم التواؤم.

كيف تقوم بمعايرة العلاقة؟

بمجرد أن تبدأ في ممارسة وتطبيق الأساليب المختلفة للتواؤم يمكنك تحسين مهارات التواصل الى المستوى الذي ترغب فيه. وكما يتم بناء التواصل فإنك تحتاج لمعرفة ما إن كان هذا التواصل موجوداً أصلاً، وإلى أي مدى، ولقد ركزنا أيضاً على أهمية الملاحظة الدقيقة (قوة الملاحظة الحسية) حتى يتسنى لك اكتشاف وقياس (معايرة) مدى التواصل. لقد تمت استعارة مصطلح" المعايرة" من العلوم الهندسية لاستخدامه في إطار منهج البرمجة النفسية اللغوية للإشارة إلى الطريقة التي يتم بها ملاحظة ردود الفعل الدقيقة وقياس التغيرات اللحظية للآخرين، حتى تتمكن – إن لزم الأمر. من التعديل من سلوكك أو تصرفك في كل موقف . تحتاج "المعايرة" إلى كثير من التدريب والممارسة، وقد تبدو في البداية مستحيلة، فكيف ستتمكن من ملاحظة كل هذه الأمور في وقت واحد وستقدم لك الآن أربع طرق تستفيد منها في إنشاء وتطوير التواصل:

الأحاسيس الداخلية

قد يتكون لديك إحساس بان التواصل قد تم مع الشخص الآخر، ويعتمد هذا على مهارات الحدس والمسئول عنها "النصف الأيمن من المخ" والتي قد تضمر إذا لم تستخدم بشكل منتظم، وبالممارسة ستتعلم. أن تشعر بهذه

الأحاسيس الداخلية. وهذا يتطلب شيئاً من المخاطرة حيث قد يكون رد فعل هذا النوع من المهارات مجافياً للمنطق في بعض الأحيان، إن الأحاسيس في النصف الأيمن من المخ أو "كمياء التواصل" قدلا تنجح في نقل حالة ما بصورة واضحة, لذلك عليك باختيار موقف تكون درجة المخاطرة فيه محدودة، لتجرب هذه المهارة .

التغير في لون البشرة

لاحظ التغير في لون بشرة الشخص الآخر، وهو تغير طبيعي يحدث في مواقف مختلفة مثله مثل كل التغيرات الفسيولوجية التي تعرفنا عليها في اليوم الرابع، ولا يمكن التواؤم مباشرة التغيّر، ولكن، باستطاعتك "معايرة" درجة التغير ومن ثم التواؤم مع الحالة التي تدل عليها، فعلى سبيل المثال يمكنك تحقيق التواصل إذا تواءمت مع الحالة المزاجية للطرف الآخر- سواء كان منفعلاً أو مفعماً بالحيوية والنشاط، أو جاداً او سعيداً أو توءامت مع التغيرات التي تلاحظها على لون بشرته، ومن الدلائل الأخرى المشابهة: سرعة التنفس، وحركة الشفتين، واتساع حدقة العين، وحركة عضلات الوجه، وكل هذه الاشارات البسيطة التي تستلزم قوة ملاحظتك.

التعليقات التلقائية

يميل الناس أحياناً إلى إخبارك عن مشاعرهم تجاه الاتصال، ويكون من الخطأ تجاهل ذلك والتركيز على الدلالات الخفية فقط، استمع إلى الآخر وهو يعلق بجملة ايجابية مثل: " أنا أوافق" هذا صحيح"، "هذا أكيد"، "نحن على نفس الموجه"، لابد انك قرأت أفكاري"، فكل هذه التعبيرات تشير إلى حدوث تواصل قوي، وعليك أن تنتبه لذلك سواء في المواقف الرسمية أو غير الرسمية. التالي يبحث تفصيلاً في هذه الجزئية.

المجاراة والقيادة

يمكنك من خلال عمليتي المجاراة والقيادة بناء التواصل والمحافظة عليه بل تستطيع أن تحدث أية تغييرات في سلوك الآخرين وبالنسبة لمنهج البرمجة النفسية اللغوية فإن مصطلح "المجاراة" يعني التواؤم مع وضع معين، ومن ذلك معدل الكلام وسرعته، والإيماءات، وحركات الجسم، ويلاحظ هنا أننا لا نقوم بعملية المماثلة اللحظية لأن المجاراة التي نقصدها هي عملية طويلة المدى ومهارة استراتيجية وليست تكتيكية كما لو انك في سباق للعدو للمسافات الطويلة، فإنك في المراحل الأولى تجتهد لتظل بجوار المتسابق الأول.

وعلى سبيل المثال عندما تكون مشتركا في مفاوضات هامة، تحتاج إلى التواؤم الفكري لتدعم به التواؤم في المجالات الخاصة الأخرى مثل: الصوت، والإيماءات، وطريقة الجلوس، وهذا يتطلب منك التفكير في خبرات مشتركة، وقيم، ومعتقدات .

أما مصطلح "القيادة" فهو يلي المجاراة، وعلى ذلك فإنك بالتدريج تبدأ في تغيير سلوكك بطريقة تجعل الشخص الآخر يسعى إلى مجاراتك ومتابعتك لتدعيم التواصل معك، وبمجرد حدوث ذلك فإنك تبدأ في إظهار الاقتناع وابداء التعليقات ومن ثم التأثير إلخ. وبذلك تتوفر لك كل فرص تحقيق اهدافك أو نتائجك المستهدفة.

تستطيع من خلال المجاراة والقيادة أن "تعاير" أو تقيس مدى التواصل الذي حققته من حيث المستوى ومدى العمق، وقد تحاول إجراء تغيير طفيف في سلوكك لترى رد فعل الشخص الآخر، فإذا استمر في مجاراتك وقام بنفس نوع

التغيير فلا شك أن قيادتك لعملية التواصل ممتازة، وإذا لم يجاريك فعليك العودة مرة اخرى إلى تصرفك المعتاد حيث يدل ذلك على عدم تأثره بقيادتك ثم حاول مرة أخرى.

يمكنك أيضاً قيادة مشاعر الشخص الآخر أو طريقة تفكيره أو وجهة نظره اتجاه قرار معين. مثلاً إذا كان الوضع الجسماني للطرف الآخر يعكس حالة نفسية غير طيبة، فسوف ينعكس هذا عليك إذا كنت في مرحلة المجاراة، ولكن باتخاذك وضعاً جسمانياً نشيطاً يمكنك أن تؤثر عليه، ويتم ذلك بالتدريج تجاه الوضع الإيجابي، حيث أنك في هذه الحالة تقود لتغيير الوضع الجسماني للطرف الآخر ومن ثم مشاعره إلى وضع أكثر إيجابية.

كيفية استخدام أسلوب المجارة والقيادة مع الأشخاص ذوي المزاج الصعب

عادة ما تنطبق مبادئ التواؤم على كل المواقف حتى تلك التي لا توحي بالتواصل الناجح.فالتواؤم يفيد في تحقيق التواصل الذي تحتاجه لإحداث التغيير.

وتفيد هذه المبادئ للتعامل مع شخص غاضب أو مستاء حيث أن من يشعرون بهذه المشاعر يعبرون عن ذلك بتعبيرات لفظية حادة، وتحركات جسمانية سريعة وانفعالية، إن التعامل مع هذا الموقف طبقاً للفهم العام يكون من خلال اتخاذنا لموقف هادئ وبالتالي محاولة تهدئته، غير أن ذلك يمكن أن يزيد بل يشعل مشاعره المهتاجة (على الرغم من أن بعض علماء النفس يؤيدون هذا الأسلوب). إلا أن الموقف الصحيح من وجهة نظرنا يبدأ من خلال تواؤمنا مع

مشاعر الطرف الآخر وتحركاته (بقدر معقول) وفي الوقت المناسب نبدأ في قيادته تجاه النتيجة المستهدفة.

وحتى ينجح هذا الأسلوب فأنت تحتاج أولاً إلى محاكاة الشخص الآخر (على الأقل لدرجة معينة) في ما يفعله من تعبيرات: فإذا كان يتحدث بسرعة فعليك أن نتحدث أنت أيضاً بسرعة، إذا كان يستخدم لديه بكثرة، فاستخدم أنت أيضاً يديك للتعبير، وهكذا حتى يشعر بتعاطفك معه، وإنك مهتم به، وهكذا وبوعي كامل تحقق التواؤم خطوة خطوة وبدون اتخاذ موقف مضاد لتعبيرات الطرف الآخر.

أما في حالة المواقف المتطرفة، فستجد أن التواؤم الجزئي هو الأسلوب الأنسب، وعلى ذلك فابدأ الخطوات الأولى للتواصل من خلال التواؤم ثم التدريج إلى وضع القيادة. وذلك من خلال التغيير التدريجي لعنصر واحد من التعبيرات غير اللفظية مثل: الحركة، أو الصوت، أو الجلوس، أو الوقوف ساكناً، بحيث يكون هذا التعبير سهلاً ومساعداً على توفير فرص أكثر للتواصل؟.

حافظ دائماً على هدفك (الذي قد يكون هو نفس هدف الطرف الآخر - إذا كان لتحقيق مكسب / مكسب) وتذكر دائماً في مثل هذه المواقف المتطرفة أن تتواؤم - فقط - بالقدر الذي يتيح لك القيادة بعد ذلك.

تطبيقات على التواؤم والقيادة

يمكن الاستفادة من مبدأ المجاراة والقيادة في عديد من المواقف ومنها:

- مساعدة من تقوم باجراء مقابلة معه على الهدوء.
- تهيئة العملاء لاتخاذ موقف ايجابي، والاستعداد لشراء سلعتك.

- تهدئة عميل أو موظف متوتر.
- ملاطفة رئيس غاضب.
- التعامل مع وفد يتفاوض مع شركتك أو مؤسستك.
- تخفيف حدة موقف متوتر.
- في حالة رئاستك لاجتماع، لتوجيه الإطار العام لمجرى الاجتماع.
- التعامل مع شخص فقد عزيزاً.
- التعامل مع طفل شديد النشاط .
- رفع الروح المعنوية لفريق رياضي.
- التحكم في مسيرة مفاوضات شاقة.
- حث شخص متحفظ وغير متواصل للانفتاح والحديث.
- السعي لإقناع الطرف الآخر بشيء ما.
- تعيير الحالة النفسية لشخص ما إلى وضع أكثر تقبلاً للتواصل.

في كل حالة من الحالات السابقة، عليك أن توجه لنفسك سؤالاً: ما الجانب الذي يمكنني أن أبدأ به عملية التواصل مع الآخر؟ هل هو أوضاع الجسم وحركاته، أم طبيعة الصوت، أم القيم والمعقدات، أم الخصائص الأخرى..؟ وأيها يحقق هدفي من التواصل؟ وهذا بالطبع يختلف من شخص لآخر ويعتمد على الحالة الذهنية الحالية للشخص والتي تسعى لتغييرها إلى حالة أخرى من خلال عملية الاتصال؟، فمثلاً قد تحتاج لتهدئة شخص "مفرط التوتر" لإيجاد فرصة للحوار الثنائي والتواصل في الاتجاهين، أو - على العكس - تحتاج إلى حث شخص "سلبي" ودفعة للمشاركة.

ولنأخذ مثالاً آخر، لو أن عليك أن تتعامل مع نزيل في الفندق الذي تعمل به ويتصف بالعصبية، وهو ما يحدث كثيراً في الفنادق لمواجهة هذا الموقف تشير المدارس التقليدية للاتصال بأن تأخذ من جانبك موقفاً هادئاً وتتحدث ببطء ولا

تنفعل، وهكذا..! ولكن الحقيقة غير ذلك، ونحن نعلم جميعاً كيف أن المواقف بين الزوج والزوجة مثلاً يتعقد حيث يكون أحدهما منفعلاً ويلاقي من الطرف الآخر بروداً وهدوءاً. أن مبدأ التماثل يعني أن تشارك الطرف الآخر في عالمه الخاص، لذلك عليك أن تتواؤم (حتى لو جزئياً) مع حالته الجسمانية، أو حركاته، أو مستوى صوته، أو سرعة الحديث، إلخ قد تظل متابعاً في مكانك هادئاً، مسنداً رأسك للخلف، عاقداً يديك على صدرك، في موقف يتطلب منك الاقتراب والتواصل مع أشخاص يعانون من مأزق أو ورطة، بالطبع ستكون النتيجة سلبية غير طبيعية بالمرة، ولكن الأفضل أن تتخذ موقفاً أكثر إيجابية، ومن ذلك مثلاً قولك: "أنا أعلم تماماً كيف تتألم" أو" سأقاسي من نفس المشاعر لو أنني مررت بنفس الموقف".

وعلى النقيض من هذا الموقف، يمكنك أيضاً الاستفادة من مبادئ التواؤم والتواصل في المواقف الحماسية والانفعالية، حيث أن سعيك للقيادة غالباً ما يكلل بالنجاح، عليك أن تخفض من صوتك، وتنتظر برهة ليخفض الطرف الآخر صوته" هناك ميل إنساني عام للتواؤم مع الأخرين بشكل طبيعي ولا شعوري". والخطوة الثانية هي أن تقلل من سرعة الحديث، وستلاحظ أن الطرف الآخر يتواؤم معك بشكل فوري، ثم تبطئ من حركة يديك وحركتك الجسمانية الأخرى لتتيح للطرف الآخر فرصة أخرى للتواؤم... وهكذا. استمر في محاولتك لتوفير حالة تواصل جيدة لتحقيق هدفك، إن الخطوة المنطقية التالية هي قيامك بقيادة الشخص (فعلياً) واصطحابه إلى غرفة مستقلة أو مكتب حيث يتم التفاهم بشكل أكبر، والتعرف على احتياجات هذا الشخص ولكي يعرف هو أيضاً مسئولياتك وأية قيود على موقفك، وبتزايد خطواتك في القيادة ستحافظ أكثر على حالة التواصل الذي يمثل الأساس لتحقيق تغيير سلوكي ناجح.

النتيجة المستهدفة من اتصالك

حاول دائماً أن تعمل في الإطار العام لنتائجك المستهدفة (وما تبغي) والنتيجة المستهدفة من اتصالك (وما تريد بالتحديد من هذا الموقف أو المقابلة أو اللقاء أو المحاضرة أو أي تفاعل إنساني آخر). ولا تتجاوز قدراتك على المجاراة والقيادة، وفي نفس الوقت يجب أن تتماشى أهدافك مع العناصر للإعداد الجيد للنتائج، وهذا يتضمن الحرص على تحقيق مصالحك (استراتيجية مكسب/ مكسب)، واحترام خرائطهم عن العالم.

إن التواصل الفعال يسهم بصورة كبيرة في نجاحك في عملك وتخصصك بل يسهم في تطور شخصيتك. وباختبارك وممارستك للمهارات التي تتعلمها، ستتمكن من تحسين صياغة وتحديد نتائجك المستهدفة وزيادة فرص نجاحاتك في المجالات المختلفة.

المجموعات الكبيرة

وهي الاجتماعات والندوات وورش العمل وكل اللقاءات التفاعلية، ففي الاجتماعات مثلا: سيحتاج الرئيس إلى مهارات التواؤم والقيادة، ولكن أي عضو مشارك في الاجتماع يستطيع التأثير على مجرى الأمور في الاجتماع، ابدأ بعرض وجهات النظر المشتركة، أو ذكر بعض مجالات التماثل بين الحاضرين مثلاً: الغرض المشترك لكل الحاضرين، أو خبرة مشتركة تجمع بينهم (مثل غداء، أو مصدر مشترك للانشراح أو الانزعاج)، وهذا من شأنه أن ينشئ نوعاً من تواؤم الخبرات أو "اطار الحقيقة".

في نفس الوقت، تواءم مع الوضع الجسماني العام للمجموعة، ولا تقدم مثلاً وانت في تمام اناقتك وتحمسك للإنطلاق بينما تجد الكل في حالة توحي

بالتعاسة والتراخي وعدم الحماسة، وتذكر دائماً الإطار العام الشامل لكل عناصر التواؤم، وفي اللحظة المناسبة قم بالقيادة والسبق نحو هدفك. إذا أردت أن تحفزهم وتحصل على انتباهم ومشاركتهم دعهم يعرفوا مثلاً فوائد ومزايا التغيير، ثم ابدأ بالتدريج في تغيير تصرفك إلى الشكل الذي تريدهم أن يتواءموا معه، وأفعل ذلك بشكل بسيط ومتتابع، فابدأ مثلاً بإثارة فضولهم، ثم استحوذ على انتباههم وإندماجهم ومشاركتهم، وحقق توافق الرؤى حول هدف معين.

عند كل مستوى من التواؤم، فإن وضعك الجسماني العام ووسائل اتصالك اللفظية وغير اللفظية ستكون دليلاً لكل المشاركين لكي يتواءموا معك. لا شك في ان أكثر العناصر أهمية في عملية المجاراة والقيادة مع المجموعات هي الخبرات المشتركة وتقارب القيم والمعتقدات احذر من ان تبدو وكأنك لديك" الحل لكل شيء ولكل الناس" فإن البشر يختلفون في جوانبهم الشحصية من حيث: المزاج، أو الاعتياد على امور معية، أو يختلفون في تفصيلاتهم المتعلقة بالحواس. ويمكنك بالتأكيد التأثير في المجموعات - مهما كبر حجمها - بالتواؤم البسيط الخبرات المشتركة، والعمل الجاد: والإيمان بما تقوله والتمسك بقمعك، والتعبير عن كل ذلك بإخلاص.

المجموعات الصغيرة

تتميز المجتمعات الصغيرة بأنك تستطيع أن تتواصل مع كل فرد فيها بشكل مباشر، ومن خلال الأفراد يمكنك التأثير في كل المجموعة، وهذا يتماشى مع الميل الطبيعي للمجموعة كي تعمل كشخص واحد، اتبع نفس القواعد التي اتبعتها مع الأشخاص غير التواؤمين وذلك من خلال حركاتهم الجسمانية أو تحركاتهم عموماً، فإذا كان هذا يؤكد عدم تواصلهم معك أو مع المجموعة فعليك أن تعمل على اجتذابهم بشكل فردي بأسلوب المجاراة ثم القيادة.

بمجرد أن تحقق التقارب والتواصل الناجح مع المجموعة أبدأ بالقيادة من خلال خصائص الصوت والإشارات والإيماءات، إلى أن تصل إلى الحالة أو جهات النظر التي ترغب في أن يصلوا إليها وبمجرد أن تنجح في التأثير على أحد الأشخاص الذين لا يبدون أي تواصل فإن ذلك يمثل نجاحاً للمجموعة كلها، وينطبق هذا بوجه خاص على من يكون له وضع متميز داخل المجموعة مثل: مسئول كبير في المؤسسة أو خبير فين بهم، أو شخصية قوية، حدد هؤلاء الأشخاص، وأهدف إلى تحقيق نجاح في اجتذابهم ليتقاربوا وليتواصلوا مع المجموعة، وحينئذ سيعمل الجميع عل إنجاح التواصل الكلي.

هناك جانب آخر مهم يتمثل في أنك تستطيع إتاحة فرصة للتواؤم عن طريق السلوك الإيجابي بدلاً من تغيير السلوك السلبي، في هذه الحالة عليك التركيز على الأفراد الذين يبدون استعداد للتواصل، ويكون لهم تأثير على زملائهم ودعم المساهمات الإيجابية لهم، وستحصل على وضع جماعي للتواصل، هذا يعني أنك أجريت عملية التواؤم بواسطة المشاركين لا بواسطتك، وبزيادة حالة التواصل داخل المجموعة، سيستمر ذلك بصورة آلية وتكون مهمتك هي الحفاظ على هذه الحالة وتوجيهها لتحقيق النتائج المستهدفة .

عدم التواؤم

ستلاحظ فورا العديد من حالات عدم التواؤم الاتصالي، وهي تحدث بدون سابق تدبير في معظم الوقت. ولكن يمكنك ان تستخدم هذه الحالة بشكل إيجابي لايقاف التواصل، لماذا تحتاج لإيقاف التواصل؟ ربما لتحقيق الآتي:

- لإنهاء اتصال تشعر بأنه أصبح بلا معنى.
- إعادة توجيه مجرى المحادثة.
- لفت الأنظار .

- المقاطعة الإيجابية للاتصال لغرض ما.
- إنهاء علاقة .

قد يكون لديك تواصل ممتاز لكن الطرف الآخر لا يتجاوب بنفس الدرجة فمثلاً: قد تجد متعة في وجود الطرف الآخر، أو التحدث معه لفترة قصيرة، أو التواصل معه على مستوى مجرد، وكل هذا الاتصال بناء، تتمكن من خلاله من تحقيق نتائج مرجوة، في موقف مثل هذا، فإن مجرد إبداء إشارة خفية (تدل على عدم التواؤم) يؤدي إلى حالة تيقظ بنفس القدر، وهكذا تستعيد انتباه الطرف الآخر ويكون مهيأ لتلقي أي رسالة هامة ترغب في إيصالها له.

لاحظ ايضاً تأثير مدى عدم التواؤم، فإشارة طفيفة وفجائية لعدم التواؤم يمكن أن تعيد الانتباه وتقود لتحسين جو الاتصال وعلى العكس، فإن إشارة فجائية قوية دالة على عدم التواؤم تنهي الاجتماع إذا رغبت في ذلك ، إلا أن هذا الموقف قد يهدد العلاقة ولكنه قد يكون مناسباً لتحقيق هدفك النهائي، مرة أخرى يمكنك أن تستخدم كل مهارات تدعيم العلاقات لتحقيق نتائجك المعدة جيداً.

بناء العلاقات

إن إيجاد نوع من التواصل الفعال لا يعنى أنك أنشأت علاقة طيبة مستديمة حيث إن ذلك يتطلب سلوكاً وتفكيراً طويل المدى، وحتى العلاقات التي تضم شخصين متحابين أو صديقين حميمين تمر في بعض الأحيان بفترات من عدم التواصل وعلى الرغم من ذلك تستمر العلاقات لفترات طويلة، ولإنشاء علاقة راسخة عليك أن تجعل التواصل الجيد جزءاً أساسياً من نتائج العلاقة، فمثلاً تتضمن عملية البيع إيجاد تواصل من أجل الحصول على محبة العميل، ليس فقط

من أجل "امر الشراء" ولكن من أجل تكرار هذه العملية وتنمية ولائه لمنتجات شركتك ولتبادل– المنافع " علاقات التسويق" ونشير هنا إلى قاعدة "الاحترام".

نتائج العلاقات

لا تتصف العلاقات الجيدة بطول الفترة الزمنية فقط بل تتطلب الايجابية والمصداقية، فلن يستمر شخص ما في محبتك مهما كانت قوة "الكيمياء" التي تجمع بينكما إذا واصلت التخلي عن هذه العلاقة، في حين يجب ان تعمل على استمراريتها ودعهما، والحقيقة أنه حتى الأشخاص المختلفين في صفاتهم ينشئون ويحافظون على علاقات مبنية على التكافؤ والمنفعة المتبادلة والثبات.

التواؤم والتناسق

إن التواؤم لا يقتصر فقط على العلاقة بينك وبين الآخرين، بل يلزم أن يكون في الأساس بينك وبين نفسك وهذا ما نعنيه "بالتناسق" ويعني ببساطة أن ما تقوله وما تعبر عنه وأن وضعك الجسماني العام يجب أن تكون جميعاً في حالة من التناغم والتناسق.

لقد أثبتت الأبحاث أنه على الرغم من عدم قدرة الكثيرين على ملاحظة التعبيرات الجسمانية (غير اللفظية). إلا أنهم يلحظون أن هناك شيئاً من عدم التناسق والانسجام ما بين الكلمات المنطوقة ووضع الجسم العام. ونحن بطريقة ما وبشكل لا شعوري نلتقط إشارات التواصل، أما في مواقف "عدم التواؤم" فإن الناس يميلون إلى قراءة "لغة الجسد" بدلاً من الاستناد فقط إلى الكلمات المنطوقة والواقع أن الكلمات لا تمثل أكثر من 7٪ من الرسائل المتبادلة بين

طرفي الاتصال عندما يكون الاتصال وجهاً لوجه- أما الباقي فينتقل عبر التواصل غير اللفظي.

إنه لمن الصعب تصنع التناسق، لذا عليك اتباع قاعدتي احترام الآخرين وعدم الخروج عن مجالك الحيوي الذي تشعر فيه بالارتياح في كل اتصالاتك ويمكنك قياس مدى كفاءتك في هاتين المهارتين لتطبيق معايير اختيار الأهداف. إن مشاكل البيئة المحيطة التي تمت تغطيتها عادة ما تؤدي إلى عدم التناسق عند التعبير عن اهدافك وقيمك، كما أن إجراء اتصال يتوافر فيه التناسق الكامل يتطلب بذل جهد مضنٍ سواء كان ذلك الاتصال لعرض أفكار على جمهور مستمع أم محادثة بين طرفين.

الخبرة لها بنيان

على مدار سنوات طويلة تكونت قواعد عادة شكلت بنيان كامل لجوانب التفكير اللغوي، ولكن فيما يتعلق بالعقل الذي يتصف بالغموض والخفاء فما زال يشكل تحدياً للمنهج العلمي. غير ان نموذج منهج البرمجة النفسية اللغوية يسمح لنا بالتفكير وبالحديث عن الخبرة الشخصية بناء على بنيان محدد. كما أن نموذج الحواس الخمس يتيح للأشخاص العاديين توضيحاً لعلمية التفكير. ويمكن الآن استخدام تعبيرات محددة وتفسيرات وشروح لوصف عملية التفكير بشكل يتجاوز هؤلاء الأشخاص العاديين.

وهذه إحدى مزايا المنهج حيث يفتح الباب أمام التطوير والبحث المستقبلي كما أنه يؤثر على كل من يرغب في الفهم وفي التغيير المتعلق بأفكاره ومشاعره وبالتالي يؤثر على سلوكه وإنجازاته. نلاحظ الآن أننا بدأنا بالفعل في التحكم في

خبراتنا الشخصية، وهذا يتيح لنا إمكانية التحكم في عالم مليء بالخرائط الاداركية الفردية التي لها مصدر لا يمكن حصرها.

التطويع من أجل شخص ومهمة معاً

أحياناً تكون متطلبات تطويع الشخص الآخر ضارة بفاعليتك في إنجاز المهمة التي تعمل معه فيها.

وإليك بعض الإرشادات التي ستفيدك حينما تكون متطلبات المهمة مختلفة تماماً عن متطلبات تطويع أسلوبك لزميلك.

- بداية أوجد الوئام بينكما من خلال تطويع اسلوبك من أجله
- عند التطويع من أجل شخص آخر لا تستخدم أية سلوكيات من شأنها أن تنال من إنجاز المهمة.
- وبمجرد خلق الوئام طوع نفسك لمتطلبات المهمة
- انتقل بين التطويع من أجل الشخص ومن أجل المهمة بقدر ما يتطلبه الأمر.

عدّل أسلوبك ليتواؤم مع أساليب الآخرين

وعلى سبيل المثال، عندما يكون هناك خلاف نابع من الأسلوب بين شخصين عمليين عادة ما يكون سبب هذا هو استخدامهما مستوى عالياً من التوكيدية في حوارهما، والحل هنا أن يقوم واحدُ منهما بالاستماع أكثر والتكلم بصورة أقل حزماً وألا يحاول أن يضغط أكثر من اللازم.

وعندما يكون هناك خلاف نابع من الأسلوب بين شخصين معبرين فهذه الحالة تشبه الحالة السابقة، فحيث يكون هناك قدر كبير من التوكيد في الحوار يتطابق الحلان، فلابد للشخص أن يستمع أكثر ويتكلم بشكل أقل حزماً أو لا يحاول أن يضغط على الشخص الآخر أكثر من اللازم والمعبرون يحبون الأضواء اكثر من غيرهم، فإذا كان الخلاف حول من يكون محط اهتمام الجميع فلابد لأحد الطرفين أن يكون متواضعاً في بعض الأحيان.

وعندما يصاب الودودون بالإحباط بعضهم يفضل الانسحاب وترك مجال للآخرين كي يأخذوا بزمام القيادة وحيث لا يوجد شخص عملي لا تكون هناك حركة أو تقدم أو روح انجاز، والحاصل هنا أن يمارس شخص ما مزيداً من القيادة فيركز على الأهداف والعمل ويكون لديه مزيد من الحزم.

وعندما يثير التحليليون بعضهم فقد يكون مرجع هذا ترددهم الشديد وميلهم الشديد إلى الكمالية بما يجعلهم لا يلتزمون بالمواعيد النهائية الواحد تلو الآخر، وكلما ضغطت عليهم المؤسسة من اجل إنجاز ما لديهم من مهام ازدادت إثارتهم لبعضهم والحل هنا أن تكون أكثر حسماً وأكثر عملية بشأن الجودة المطلوبة ومن المشاكل الأخرى التي تقع بين التحليلين حاجة هؤلاء الأشخاص لأن تكونوا على "صواب" والحل هنا هو الاستماع الجيد، والتكلم بشكل اقل حزماً ومحاولة إيجاد رؤية مشتركة بشأن ما يتم مناقشته.

والنصيحة العامة بشأن ما ينبغي أن تفعله حين تقع في خلاف مع شخص من نفس أسلوبك أن تلطف من سلوكك نحو الجانب الآخر من الشبكة.

العملـي: يطوع نحو المربع الودود

المعبــر: يطوع نحو المربع التحليلي.

الــودود: يطوع نحو المربع العلمي.

التحليلي: يطوع نحو مربع التعبيري

وقد أوضحنا كيف تطبق الأسلوب على مواقف خاصة وعلى أنواع معينة من العلاقات وعندما تطبق مفهوم أساليب الناس في حياتك فإنك بلا شك سترى تطبيقات مهمة له على العديد من أنشطة العمل مثل التقييم.



المبادئ الفعالة للعلاقات الجيدة

هناك عوامل تؤثر على العلاقات كم هو مهم أن تتعامل مع الشخص بالأسلوب الذي يريده وهذا هو أساس العلاقات البناءة فلكي يكون تطويع الأسلوب فعالاً أو أي أسلوب آخر لتحسين العلاقات فلابد أن يستند على هذا الأساس .

أساس العلاقات الجيدة

القاعدة الذهبية هي مجموعة متكاملة رائعة لكثير من معارف المجتمع عن السلوك البشري وعلى سبيل المثال قام احد رجال الدين في القرن الأول الميلادي بمواجهة مشكلة أساسية واجهت شعبه,حيث كان الصالحون في عصره يحاولون الالتزام بعشرات الوصايا والنواهي والأوامر، وقد كان من المستحيل على الشخص العادي أن يتذكر كل هذه الوصايا ناهيك عن الانصياع لها، وكان الحل الذي توصل إليه هو أن يوجز كل هذه الوصايا في عبارة بليغة " لا تعامل جارك بما تكرهه، هذا هو كل القانون والباقي كله ما هو إلا تفسير له "

وهذا المبدا للسلوك البشري المفيد للغاية، حيث يكون هناك نوع ثقافي هائل، وفي الحقيقة فإن القاعدة الذهبية يمكن أن نجدها بشكل أو بآخر في كل ديانات العالم الكبرى:

المسيحية: "إن كل ما تفعله للآخرين مما يمكن للآخرين ان يفعلوه معك، يؤثر عليك كما يؤثر عليهم لأن هذا هو القانون والكتاب " .

الإسلام: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه" [حديث شريف]. ومن الواضح أن من يعتنقون أياً من هذه العقائد المختلفة سوف يصلون بالضرورة إلى نفس المحصلة بشأن التعامل مع الآخرين والقاعدة الذهبية قريبة من أن تكون مرشداً عالمياً للوصول كما سترى؟.

ومع هذا يتساءل العديد من الناس عما إذا كانت هذه القاعدة السلوكية العتيقة تصلح مرشداً فعالاً في بيئة الأعمال القاسية التي نعيشها اليوم .

ما هي المعاملة التي يريدها الجميع بحق؟

حتى نصل إلى فهم اوضح لكيفية تطبيق القاعدة الذهبية على علاقات العمل المعاصرة طلبنا من الآف المشاركين معنا في ورش عمل أساليب الناس أن يضعوا قوائم بالطرق التي يريدون من الآخرين أن يعاملوهم بها، وقد دهشنا حينما وجدنا أنهم في ورشة بعد أخرى كانوا عادةً ما يعطوننا نفس الإجابات كما أن الإجابات كانت هي أولى الكلمات التي خرجت من أفواههم والناس يحبون أن يعاملوابـ:

- احترام.
- عدل.
- أمانة.

ثم قمنا بعد ذلك بملاحظة أولئك القادة الذين كانوا أمثلة يحتذى بهم في إقامة علاقات عمل قوية ووجدنا أنهم كانوا يظهرون مستويات عالية من هذه السمات، وعلى العكس من هذا وجدنا ان المسؤولين الذين كانوا يعانون من علاقات عمل مضطربة كانوا عادة ممن يعوزهم بشكل كبير واحدة على الأقل

من هذه المواصفات وفي ورش عملنا بدأنا نركز على أهمية هذه المواصفات ووجد المشاركون أنها اسس علاقات العمل البناءة وخاصة في العلاقات المستمرة. وقد بحثنا في معاني العدل والأمانة والاحترام في علاقات الأفراد وإليك ما توصلنا إليه:

لأن الفرد الآخر إنسان

أحياناً يندهش الناس عندما تخبرهم بضرورة إظهار الاحترام لمن يعملون معهم ومنهم من يعترض قائلاً "لابد للشخص أن يستوجب احترامي" وبما أن قليلاً من الموظفين ممن يلتزمون بهذه المعايير العالية لمثل هؤلاء فإنهم غالباً ما يهضمون حق معظم من يعرفونهم بل وغالباً ما يتجاهلون كل من لا يلتزم بهذه المعايير ويعاملونهم بازدراء واحتقار لأنهم بالرغم من كل شيء "لا يستحقون احترامهم"

والاحترام الذي نتحدث عنه هذا لا يرتبط بالكفاءة وعدمها، ولاشك أنه لابد من مواجهة سواء في الأداء فإذا لم تؤت المواجهة والتدريب الثمار المطلوبة في الأداء فقد يستوجب هذا فصل الموظف، ومع هذا فإنه حتى الحديث عن الأداء غير السليم لابد من المعاملة الكريمة.

احترام الآخرين دون ازدراء

ينتقل الاحترام – أو عدمه – للآخرين من خلال الأسلوب الذي نتحدث به معهم، وليس الأمر بغريب على الموظفين أن يشعروا بازدراء الآخرين لهم من خلال الأسلوب الذي يتحدثون به.

أساليب أخرى تشعر بالاحترام فعندما يتحدث إليك شخص آخر فأوله اهتماماً كاملاً، وعندما تتحدث أنت فليظهر في اسلوبك تقدير الآخر دون أن تزدريه أو تنظر إليه نظرة احتقار والشخص الذي يتمتع بمرونة عالية يكون قادراً على التعبير عن رفضه دون أن يظهر عدم احترام للشخص أو أفكاره.

التحلي بالأخلاق الحميدة

إن ما يشير إليه الناس عادةً بـ الأخلاق الحميدة هو في حقيقته معيار ثقافي عن الطرق المتعارف عليها لتعامل الناس مع بعضهم البعض وبواسطة تحديد السلوك المناسب في المواقف المختلفة يكون من الممكن من خلال هذا المفهوم الثقافي أن تتحاور بشكل أكثر سهولة وكفاءة وعندما تحيي زميلنا في الصباح فليس علينا أن نفكر فيما أو تفعل بل يمكن الاقتصار على التحية التقليدية "كيف حالك اليوم؟" وستعرف من تحدثه أنك لا تطلب منه أن يعطيك تقريراً طبياً كاملاً عن صحته أو تحليلاً مفصلاً لحالته النفسية وبالتالي سيرد بخير وكيف حالك أنت؟" ولن يزيد على هذا فالبدء بحوار بسيط هو الأسلوب الأمثل لاستهلال العمل اليومي.

ووجود المعايير الثقافية هو شرط مسبق للسلوك الاجتماعي على المتسق فبدون اتفاق بشأن سلوكيات التعامل مع الآخرين لن يكون بمقدورنا أن ندير شركة أو أي نوع من انواع المؤسسات وهذه المعايير الثقافية أهم بكثير مما أدركه معظمنا عندما تربينا على أن نقول شكراً لمن يمنحنا هدايا الأعياد.

وهذه المعايير الثقافية للتعامل مع الناس تجعل الحوارات أكثر أماناً من الناحية النفسية، وهذا سبب آخر لأهمية الأخلاق الحميدة لقد اكتشف علماء

النفس أن الإنسان حساس للغاية من الناحية النفسية، ولعلك تعرف ذلك شخصياً من خلال تجاربك إلا أنه حتى الاشخاص الذين يغلب عليهم الطابع العملي يشعرون بالاستخفاف والاحتقار وعدم الاهتمام والازدراء والرفض والكراهية من الآخرين، ولسنا بحاجة لذكر مدى مرارة هذه المشاعر أو تأثيرها الخطير على الأنتاج.

وما نريده من هذا هو أنه عندما يتعامل الشخص بشكل تعوزه الكياسة مع شحص آخرفإن هذا الشخص يميل إلى الشعور بالقلق كما يؤذيه هذا عاطفياً، فإذا تكرر هذا فإن الشخص الآخر بلا شك لن يقبل إلى مساعدة الشخص الذي لا يتمتع بالكياسة على النجاح وهذا هو ما يجعل الاخلاق السيئة صفقة خاسرة.

العـــــدل

المعاملة بالعدل تعنى الإنصاف ودون أي تحيز ضدهم. ولسوء الحظ فلا يوجد اتفاق على ما هو عادل فما يبدو عادلاً للبعض غالباً ما تحكمه ظروفهم، وأصحاب الأخلاق الحميدة فقد يتختلفون اختلافاً حقيقياً على قدر المرتب العادل عندما يكون أحد الأشخاص عضواً في النقابة، والأخر مسؤولاً في نفس الشركة.

هناك سؤالان يساعدانك على أن تكون عادلاً بشكل مقبول في معاملاتك مع الآخرين، الأول: اسأل نفسك عما إذا كنت تستخدم أسلوب الربح حق للجميع أم لا ففي معظم المواقف والظروف يكون من المناسب للجميع أن يسعوا للربح إلا أن هناك اعتقاداً شائعاً هو أنه لكي تربح شخص فلابد أن يخسر آخر، ولهذا فإن أسلوب الربح حق للجميع يحتاج إلى تغيير في التفكير في من أنت

وأنا يكون التركيز على أنت وأنا، والشخص الذي يتبنى هذا الأسلوب يسعى للوصول إلى نتائج مفيدة لجميع الأطراف.

هل أرضى أن أعامل كما أعامل؟

وبعد أن تتوصل إلى ما تعتقد أنه أسلوب يرضي الجميع فبإمكانك أن تختبر مدى مناسبته من خلال طرح سؤال آخر على نفسك.

وإذا افترضنا أنك قادر على معرفة ما هو العدل في موقف ما، فمازال أمامك أن تتصرف على أساسه وغالباً ما لا يكون هذا سهلاً لأنه يعني أن ترتفع فوق مصالحك الشخصية أو مصالح المجموعة لترتبط بها، وفي نهاية الأمر فلكي تكون عادلاً فلابد ان تكون منصفاً وغير متحيز عندما يكون بمقدورك استغلال مزاياك لتحقيق النجاح.

وبالرغم مما في هذا الأمر من مصاعب فإن هناك من عرفوا بعدلهم حتى في المواقف الصعبة. كما أن العلاقات الطيبة إنما تتكون من خلال معاملة الناس بعدل ويعني هذا السعي بالوصول إلى أسلوب يريح الجميع، والتأكيد من أن كفة الميزان لا تميل كثيراً ناحيتك، ويتطلب الأمر تركيزاً على العدل عند اتخاذ قرارات صعبة.

الأمانـــــة

الأمانة الحقيقية ليست بالشيء اليسير فهي مهمة أخلاقية شاقة والشخص الأمين يلتزم دائماً بثلاثة أشياء الشيء الأول أن يصر على رفض إصدار أية عبارات مضللة فلا يكذب، ولا يحمل الحقائق ولا يلوي الواقع لمصلحته ولا يقول" المشروع يسير على ما يرام" في الوقت الذي لا يسير فيه المشروع طبقاً

للخطة، كما أنه لا يقول": وظيفتك مضمونة" ويعرف أنه من الممكن فصله أي شهر، فالشخص الأمين حينما يقول أي شيء يكون هو ذاته مؤمناً به.

الشيء الثاني أن الشخص الأمين لا يخفي أي معلومات مهمة فلا يخفي المشاكل عن مديره من خلال حجاب من الصمت وعدم تغذية استرجاعية مباشرة للموظفين في الوقت المناسب، والعديد ممن يحققون الكذب يكونون أبعد ما يكونون عن الامانة الحقيقية، لأنهم ولأسباب عديدة لا يفصحون عن معلومات قد تكون مهمة لنجاح الآخرين.

والشخص الأمين هو الذي يفصح عن الحقائق بصدق حتى إن لم يكن هذا في مصلحته، وقد يبدو هذا السلوك سذاجة أكثر منه أمانة، نتحدث هنا عن شخص عاقد العزم على التزام الأمانة، فهو يعرف تماماً العواقب السلبية للإخبار بالحقيقة ومع هذا يكون لديه الشجاعة الأخلاقية للإفصاح عنها.

والشيء الثالث والأخير أن الشخص الأمين هو الذي يكون "بطبيعته" فلا يعبر عن شخص آخر سواه، ولا يتظاهر بالأهمية أو كما تقول العبارة القديمة " إن ما تراه هذا ما تصل إليه". ومن الموظفين من يتمتع بأمانة كبيرة، ولكنه لا يظهر احتراماً كبيراً للآخرين ومع هذا الشخص المؤمن بالحق هو الذي يعامل الاخرين باحترام مع إفصاحه عما يؤمن به حقاً .

اطلب من الآخرين أفكارهم المتميزة واستعد للمفاجأة

عليك أن تدعو كل شخص (سواء كنت تتفاعل مع فرد واحد أو أكثر) أن يكتب فكرة يمكنه أن ينفذها للمساعدة على أن تصبح رؤيتك حقيقية.

على سبيل المثال يمكن أن تقول" إنني أراك مدعماً لهذه الرؤية، فماالذي يمكنك أن تفعله لمساعدتي على تحقيقها؟. "وأطلب من هذه العناصر أن تكون مختصرة، وتأكد من أنهم يعملون على انفراد (وليس علناً) وذلك إذا كان لديك مجموعة إن بعض عينات الإجابات قد تكون "تستطيع على الأقل مرة في الأسبوع أن تخرج إلى سطح قرارات ومشكلات تحتاج إلى المواجهة" أو يمكننا أن ننتقي أسلوباً تعاونياً جديداً في حل المشكلات ونطبقه على أهم الأولويات".

يمكنك صياغة خطة عمل عن طريق ضم الأفكار مع بعضها البعض

إذا كنت تعمل مع مجموعة فاطلب من فئتين من الشركاء (أربعة أشخاص) أن يعملوا معاً لدمج تفكيرهم المشترك إلى فكرة إجرائية أخرى، وكرر هذه الخطوة كلما كنت في حاجة لها لكي تنتهي إلى فكرة نهائية للعمل هي مزيج من التفكير الإبداعي لكل فرد في المجموعة.

لقد شهدت هذه العملية عدة مرات، واندهشت دائماً من الأفكار التي تتولد، إذا كانت تجربتك السابقة مع مجموعات أو لجان هي أن الأفكار يسهل فهمها أكثر بالمناقشة فسوف تسعد كثيراً ان تكتشف أنه في أفضل التطبيقات تعبر هذه الفكرة الثالثة النهائية عن عمق وثراء كل المحادثات التي حدثت لكي تصل إليها.

قل لا للأشخاص الهدامين الذين يسممون أفكارك

إن هذه النصيحة الهامة تجنبك الأشخاص الهدامين الذين يسممون أفكارك! فهناك للأسف، بعض الأشخاص ينظرون إلى هذا العالم بمنظار أسود، ويرونه كما لو كان مشكلة كبيرة أنت جزء منها من وجهة نظرهم، ومن المؤكد

أنك تعرف أشخاصاً من هذه النوعية، فمهما كانت الأمور تسير بشكل طيب، فإنهم يتصيدون الأخطاء للآخرين ولا يركزون إلاّ على التفاصيل السلبية الصغيرة والنقاط الهامة، وهم يفعلون ذلك بصورة مستمرة، وهذه العادة تعد واحدة من العادات التي من شأنها أن تدمر العلاقات بين الأشخاص وتقضي عليها تماماً، إن إشارات سلبية بسيطة أو تلميحات سيئة عابرة تصدر عن هؤلاء من الممكن أن تمحو إلى الأبد تلك الابتسامة التي تعلو وجهك، هؤلاء الأشخاص يشكلون نوعاً من الخطر على صحتك، ولذلك فأنت بحاجة إلى حاسة قوية تجعلك تستشعر أمثال هؤلاء وتتعرف عليهم، حتى تبقيهم خارج حدودك في كل الأوقات.

الوصول إلى الانسجام

إذا كانت وظيفتك تعتمد على التفاعل مع الآخرين مثل: إدارتهم، أو الاعتماد عليهم فإنك ستحتاج إلى هذه القدرة للتواصل الإنساني، التي نحتاجها جميعاً في مجالات الأسرة والعلاقات الاجتماعية ، ونطلق على هذه المهارة "التواصل" وإذا تمتعت بتواصل جيد مع شخص آخر، فأنت توفر الظروف الملائمة لتبادل الفكر والخواطر سواء من خلال بيع وشراء أو تفاوض، أو إجراء مقابلات أو استشارات، أو أي شكل آخر من أشكال العلاقات

إن التواصل الجيد لا يتضمن فقط" ما نقول" أو ما نلتفظ به، أو الإيماءات التي نبديها، بل يتضمن جوانب أخرى أكثر تعقيداً ليست كلها بالضرورة مما يمكن ملاحظته، إن التواصل يحدث أحياناً بمنتهى اليسر وبشكل طبيعي، ويوصف هذا النوع من التواصل الإيجابي بأنه "الكيمياء" حيث تنشأ العلاقة

الجيدة بين شخصين في لحظة، أو قد تلاحظ العكس في احيان أخرى وهو ما نطلق عليه "الكيماء السلبية" وهنا قد تجد لزاماً عليك عدم الارتباط بهذا الشخص ولكن الضرورة قد تتطلب استمرار الاتصال (كما في العائلة أو العمل).

تعرف على عوامل نجاح التواصل

نحن نتوجه تلقائياً لنحب أشخاصاً يشبهوننا، ونشعر بالراحة تجاههم، وبالتالي نتواصل معهم بشكل أفضل، ومن ثم يحدث نفس الشيء من جانبهم وعلى ذلك فإن التواصل الفعال يشمل على التوافق والتواؤم وكل من يتوافر لديهم هذه القدرات يميلون إلى انتهاج تصرفات متشابهة في كثير من المواقف.

ولتحقيق الفائدة المرجوة عليك أن تعرف أولاً عوامل نجاح أو فشل التواصل، التي تنطوي على المهارة على قدر من الوعي أو "الحساسة" تجاه نفسك أو الطرف الآخر؟.

هذه المهارة يتم التعبير عنها بأنها" مهارة لاشعورية" وهو ما يمكن أن نلاحظه في سهولة ويسر في تصرفات البعض وتفوقهم، ويعتمد مجال التواصل الإنساني بشكل خاص على مهارات تبدو في ظاهرها مواهب فطرية، ويمكنك أن تلاحظ ذلك في مجالات البيع والتفاوض والاستشارات أو المهارات الأخرى التي تظهر خلال عملية الاتصال، غير أن اكتساب هذه المهارات يبدو عملاً بالغ الصعوبة، إلا أن المهارة اللاشعورية مثل أي مهارة أخرى (قيادة السيارة مثلاً) تأتي بالممارسة، ومن ثم فإن تحقيق التواصل المستمرعن طريق ممارسته.

المعرفة الواعية هي امتلاك مهارات التواصل الناجح

إن المعرفة الواعية مع امتلاك مهارات التواصل الناجح توفر لك فرص اختيار أفضل جوانب السلوك، سواء من حيث الحساسية أو العاطفة تجاه الآخرين، والتي تسلكها حين تتواجد في موقف ما، وذلك بدلاً من ترك الأمور للصدفة اعتماداً على المهارات اللاشعورية التي قد يتاح لها أو لا يتاح لها الظهور، والتي قد لا تكون مناسبة للموقف وتنطوي على قدر من الوعي أو" الحساسية" تجاه نفسك او الطرف الآخر، ومثلما يحدث في قيادة السيارات يمكنك اتباع العادات السليمة لتحل محل العادات السيئة، قد تتصور للحظة أنك ستفقد مهارات معينة وسيقل مستواك، ولكن على المدى الطويل سيتميز أداؤك بفاعلية أكبر .

لاشك في أن تمتعك بمهارة التواصل البناء سيفيدك كثيراً ليس فقط مجال عملك، بل ستتأثر رؤيتك للأهداف التي تختارها، وخاصة تلك التي تتعلق بالآخرين، ومكمن السر هو التواؤم، والخلاصة أنك تستطيع أن تقيم التواصل الناجح من خلال تحقيق التواؤم في مجالات عديده ومن ذلك:

1. الناحية الفسيولوجية – من خلال القوام والحركة.
2. الصوت ودرجته وسرعة الكلام وخصائصه الأخرى .
3. أسلوب اللغة والتفكير مثل اختيار الكلمات وطريقة عرض الأفكار (التي نميزها من خلال النظر والسمع واللمس)
4. المعتقدات والقيم ما يرى الآخرون أنه هام وحقيقي.
5. الخبرات البحث عن اهتمامات مشتركة في الأنشطة والمصالح.
6. التنفس المنتظم الهادئ يساعد على مواقف التواصل.

تذكر دائماً أهمية الهدوء والاحترام

لا تغير من طبقة صوتك أو من اعتدال قوامك بشكل مفاجئ وقلل من الإيماءات المتكررة بشكل آلي، وقم بأي تغيير بشكل تدريجي على أن يكون ذلك بصورة لطيفة، ولا تستخدم وسائل الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) لجذب نظر الآخرين، وحاول من جانبك أن تساعدهم على القيام بدورهم في التواصل لا شعورياً فلا تحتكر بناء التواصل من جانبك بل اشكرهم حتى لا تحصل على رد فعل عكسي ونتيجة سلبية.

وعلى الرغم من ضرورة أن تكون تصرفاتك واعية في بداية الاتصال، إلا أنها ينبغي أن تصبح أكثر طبيعية وتلقائية بالتدريج تعامل باحترام مع الطرف الآخر باعتباره شخصية متفردة، وخاصة إذا أوضح أن طباعهِ وسلوكياته مختلفة عن طباعك وسلوكك.

حركات الجسم والتواؤم

يميل الأشخاص الذين تتصف علاقاتهم بالود إلى اتخاذ نفس وضعية الجسم حينما يضمهم موقف اتصالي، لاحظ مثلاً شخصين يتحدثان بود، وغالباً ما ستجد أنهما يتخذان تقريباً نفس الوضع، ومن الغريب أن تجد أن الزوج والزوجة يتشابهان بعد مرور فترة طويلة على زواجهما.

ولا يقتصر الأمر على وضعية الجسم، بل يميل هؤلاء إلى التماثل في الإيماءات والطريقة المميزة في السلوك، فمثلاً قد يميل كل منهما بجسده للخلف مسنداً رأسه إلى يديه المتشابكتين، أو يتواجها وأيدي كل منهما مفتوحة على الطاولة، أو أن الأيدي أو الأرجل مثنية أو ممدودة أو متقاطعة ويحدث هذا

بصورة طبيعية غير متعمدة لماذا؟ بمجرد الاستغراق في التواصل فإن تركيز كل طرف يكون على الشخص وعلى مضمون الحديث أكثر من مراقبة الحركات الخارجية للجسم، ويمكن من خلال قياس مدى التشابه في هذه المظاهر التوصل إلى مدى قوة أو ضعف التواصل بين هؤلاء الأشخاص والأهم من ذلك هو قدرتك على الاستفادة من هذه المعرفة لتدعيم تواصلك ومن ذلك:

- اجلس أو قف بنفس صورة الشخص الآخر واسند ظهرك بنفس طريقته أو اسند رأسك كما يسندها على احد الجوانب كي تماثله
- افرد يديك أو رجليك أو ضعهما متقاطعتين، وتحرك بنفس الأسلوب الذي يتحرك به الآخر.
- اظهر نفس الإيماءات بيديك أو بوجهك أو بجسدك.

التغيرات الطفيفة في حركات الجسم

بالإضافة إلى أن التواؤم له درجات فإن أنماط التتواؤم لها أيضا درجات، فالتواؤم الدقيق مثلاً يتضمن التغيرات الطفيفة في حركات الجسم، وعلى الرغم من أن هذا يتطلب مهارة عالية في الملاحظة إلا أنه يمكنك من تكوين تواصل قوي مع من تريد، فعند ملاحظتك الدقيقة لشخص ما سترى العديد من (اللوازم) البسيطة المتكررة التي تتيح لك الاستفادة في دعم التواصل، وخلال هذه المرحلة لا يستشعر كلا الطرفين تصرفاتهما التلقائية، وخاصة على المستوى الدقيق، إلا أن التواصل يتحقق تماماً باللمسة السحرية.

لكن يجب أن نحذر عند اتباعنا لبعض هذه الطرق، حيث قد تبدو للطرف الآخر وكأننا نتحايل أو نتصنع، وفي هذه الحالة يكون من المفيد التدرب مسبقاً على هذه المهارات، فإذا حدث مثل هذا المحظور فلابد أن تكون قد نسيت أو

خالفت القواعد التي شرحناها أو تجاوزت تصرفك المريح، أو نسيت أهمية البساطة في التصرف واحترام الآخرين.

ماذا عن التواصل مع شخص آخر لديه علم وخبرة بكل هذه المهارات التي تحدثنا عنها؟ هذا ما يحدث لكثير من رجال البيع أو المفاوضين، لقد أثبتت الخبرة أن هذا الطرف الآخر سيحترمك لحسن أدائك، ويقدر مهاراتك للتواصل الجيد بشدة، لكن ما نود أن نؤكد عليه هو أن التواؤم لا يعني الاستغلال، ولكن التفهم الجيد للطرف الآخر لتحقيق فوائد متبادلة للطرفين.

التواؤم مع أسلوب شخص يعد أقوى عناصر التواصل

لعلك بدأت في ملاحظة مدى الاختلاف والتباين في الأساليب والسلوكيات خلال عملية التواصل الإنساني في الحياة اليومية، وستلاحظ أيضاً التباين في أسلوب التفكير، إن التواؤم مع أسلوب شخص ما يمثل أقوى عناصر التواصل، إن الأسلوب الذي نفكر به مستخدمين حواسنا الثلاث الاساسية يعكس كيفية استخدام هذه الحواس ظاهرياً .

حاسة الإبصار

إن من يعتمدون أكثر على التفكير القائم على التفكير يميلون أكثر إلى استخدام لغة تصويرية سواء في الكلمات أو الجمل مثل: (لدي صورة عن الموضوع الآن) أو (دعنا نحدد تصور كامل للموضوع) ويمكنك بناء التواصل الفكري بنفس الأسلوب بتصور ما يتحدث عنه الشخص الآخر والتعبير بكلمات تشير إلى " نفس الحاسة" التي تميزه والتي تعرف باسم" الكلمات الدالة " .

حاسة السمع

بنفس الطريقة فإن هناك كلمات دالة على تفصيل استخدام هذه الحاسة فمثلاً: (أنا أسمع ما تقول)، (وقع هذه الكلمات طيب على أذني) إن مثل هذه التعبيرات تشير إلى التواصل الفكري المعتمد على حاسة السمع، وبالتواؤم مع الكمات والتصرف بناء على نوع الصوت ستبدأ بالتفكير بطريقة الطرف الآخر والتوحد مع أسلوبه بمجرد أن تتحدث لغته.

حاسة اللمس

يميل بعض الناس إلى استخدام الكلمات التي لها علاقة باللمس أو الإحساس مثل: (قاربنا على الإمساك بأطراف المشكلة)، (الأمور تسير بانسيابية) إبدأ هنا بالإحساس بطريق تعبيرهم واستخدم نفس تعبيراتهم، وسيكون لذلك تأثير إيجابي على التواصل معهم بالمزيد من المعلومات عن الكلمات الدالة عن الحواس المستخدمة في أسلوب التفكير.

التواؤم مع المعتقدات والقيم

يمكن أن يتضمن التواؤم من أجل التواصل الفعال القيم والمعتقدات وهذا الأسلوب غالباً ما ينجح فيما لم تفد فيه الطرق السابقة، كما يحدث عندما تجد شخصاً لا يتعاون في موقف جماعي (مثل اجتماع أو دوره تدريبية) إن القيم المتأصلة تشكل أهمية كبيرة للناس، ومن خلال التواؤم معهم تكون قد فتحت الباب المناسب، فمثلاً: يمكن إبداء الإعجاب بقيمة يتبناها آخرون (وهي قيمة يعقدون لها اجتماعات أو يتدربون عليها).

وبموافقتك على هذه القمية فأنت لم تهدر أي وقت حيث إنك تواءمت مع قيمة يتبناها الآخر وهذا يوفر فرصة طيبة للتواصل، ومن ذلك قيم عدم

الإسراف أو عد التحيز لزميل مشارك، أو إنجاز العمل من خلال آخرين... إن إيجاد القيم المشتركة (مثل قيمة الاعتراف بحقوق الإنسان) يساعد على خلق التواصل الفعال والمحافظة عليه.

لاشك في أن المشاركة في القيم والاعتقادات الإيجابية مثل: "العدالة" و "عدم الانحياز" الأمانة" و "الكياسة" كل ذلك يساعد على تحقيق التواصل المبكر الذي يمكنك أن تبني عليه مستخدماً مهارت التواصل غير اللفظي وأنماط التواؤم الأخرى، وكما رأينا في مثال التدريب السابق يكون هذا مفيداً في المواقف الاتصالية الصعبة مثل: الوساطة بين الطرفين، وتقديم المشورة، والتفاوض مع آخرين، بمجرد أن تجد أساساً مشتركاً للتفاهم، سيكون هناك فرصة لتطبيق المهارات الأخرى بسهولة ويسر.



لا تتخلى عن هويتك؟

إنك لا تتخلى عن هويتك عندما تعكس سمات وتصرفات إنسان آخر، وذلك لأنك لست إنساناً مرئياً أو بصرياً أو حسياً فقط، وينبغي علينا جميعاً أن نناضل لكي نحظى بالمرونة في التفكير، إن عملية الانعكاس ببساطة تعمل على خلق المشاركة في السمات الفسيلوجية التي تؤكد مشاركتنا في صفة الإنسانية فعندما أقوم بعملية الانعكاس استطيع أن أجني ثمار الاستفادة من مشاعر وتجارب وأفكار الأخرين، إن هذا يعتبر درساً قوياً وفعالاً ورائعاً لتعلم كيفية مشاركة العلم مع الاخرين.

وقد نتج خلق جو الألفة مع كثير من الناس نجاح ثقافي هائل وقد اتصف أكثر الرواد تأثيراً بقوة الأجهزة التصويرية الثلاثة لديهم ونحن نميل إلى أن نثق في الناس الذين يخاطبوننا على جميع المستويات الثلاثة، والذين يبثون الإحساس بالانسجام حيث ينتقل كل جزء من أجزاء شخصيتهم نفس الشيء.

اجهزتهم التصويرية الثلاثة، إلى عدد كبير من الناس سواء في صورة مدرس أو رجل أعمال أو زعيم عالمي، إلا أنك لست في حاجة إلى نوع من أنواع المواهب التي حباك الله أياها للقيام بهذا، فإذا كانت لديك القدرة على الرؤية والسمع والشعور يمكنك أن تخلق جواً مليئاً بالألفة مع أي إنسان عن طريق التصرف بمثل الطريقة التي يتصرف بها فقط إنك تبحث عن الأشياء التي يمكنك ان تعكسها دون تطفل وبطريقة طبيعية بقدر الإمكان فإذا عكست تصرفات

وسمات إنسان مصاب بداء الربو أو بحركة ارتعاشية رهيبة فبدلاً من تحقيق الألفة فإنك سوف تحمله على التفكير في أنك تهزأ به.

الوسيلة لتوطيد الألفة والمرونة

ما هي الوسيلة لتوطيد الألفة والمرونة؟

تذكر أكبر حاجز لتحقيق الألفة هو التفكير في أن الناس الآخرين يتمتعون بنفس الخريطة التي تتمتع أنت بها، والتفكير في أنه بسبب تصورك للعالم بطريقة واحدة فإنهم يتصورونه كذلك، إن سادة فن الاتصال نادراً ما يرتكبون هذا الخطأ حيث أنهم يعرفون أنه يجب على أن يغيروا لغتهم ونغمة صوتهم وطرق تنفسهم وإيماءاتهم حتى يكتشفوا الوسيلة الناجحة في تحقيق غاياتهم.

فإذا فشلت في التخاطب مع إنسان ما فمن المغري أن تزعم بأن إنساناً أحمق رفض الإنصات لصوت العقل، إلا أن الذي يضمن عدم الوقوع فيها الخطأ هو أن تغير تعبيراتك وسلوكياتك حتى تساير تصوره للعالم.

إن إحدى المعتقدات الأساسية للبرمجة اللغوية العصبية نجاح عملية اتصالك يكمن في الاستجابة التي يتولدها فالاستجابة في عملية الاتصال تعتمد عليك باعتبارك المرسل، فإذا أردت أن تقنع انساناً بأن يفعل شيئاً ما ثم فعل شيئاً آخر، فإن الخطأ يكمن في عملية الاتصال، حيث إنك لم تعثر على الطريق الذي تطلق من خلاله رسالتك.

إن هذا الأمر يعد شيئاً مهماً جداً في أي شيء تقوم به، دعنا نلقي نظرة على التدريس إن مأساة التعليم الكبرى هي أن معظم المدرسين يعرفون المادة

التي يقومون بتدريسها إلا أنهم لا يعرفون طلابهم، إن المدرسين لا يعرفون كيف يتعامل الطلاب مع المعلومات إنهم يعرفون الأجهزة التصويرية لطلابهم، إنهم لا يعرفون كيف تعمل عقول طلابهم.

يعرف أفضل المدرسين فطريا كيف يخطون الخطوة، وكيف يقودون؟ إنهم قادرون على توطيد الألفة وبالتالي تصل رسائلهم إلا أنه لا يوجد سبب وراء فشل المعلومات بالأشكال التي يمكن أن يستوعبونها بطريقة فعالة، يتمكن المدرسون من أحداث تغيرات جذرية في عملية التعليم.

يعتقد بعض المدرسين أنهم ما داموا على دراية بالمواد التي يدرسونها فإن أي إخفاق في عملية الاتصال تقع على عاتق الطلاب الذين عجزوا عن التعليم غير أن الاستجابة وليس المحتوى هي معنى عملية الاتصال.

وهذا يفسر لماذا يعد المدرسون القادرون على خلق الإحساس بالألفة هم الأفضل؟ هناك قصة عن فصل اتفق فيه كل الأطفال على أن يلقوا كتبهم في تمام الساعة التاسعة صباحاً لدرجة أنهم تخلصوا من المعلمة، ودون الفرار من العقاب ألقت المعلمة أصابع الطباشير وجميع الكتب وألقتها أيضاً وقالت: آسفة، قد تأخرت وبعد ذلك خضعت واشتكت من الأطفال" .

هناك شيء أخير رائع يتعلق بسحر الألفة إنها أكثر المهارات التي يمكن نيلها في العالم، حيث إنك لا تحتاج إلى نص مكتوب أو منهج ولا تحتاج إلى السفر إلى الخارج للدراسة، ولا تحتاج إلى أن تحصل على شهادة، إن الأدوات الوحيدة التي تحتاج إليها هي عيناك وأذناك، وحاسة اللمس والتذوق والشم،(الحواس

الخمس). من المؤكد أن تبدأ بتنمية الإحساس بالألفة الآن، إننا دائماً نتخاطب ونتفاعل إن الألفة هي ببساطة القيام بكلا الأمرين في معظم أكثر الوسائل الفعالة الممكنة.

من الممكن أن تدرس الإحساس بالألفة عندما تنتظر طائرة عن طريق انعكاس وتصرفات هؤلاء الناس الذين يسافرون معك وعلى نفس الخط، من الممكن أن تستخدم الألفة في محل البقالة وفي العمل، وفي البيت فعندما تدخل لإجراء مقابلة للحصول على وظيفة، إذا انسجمت وعكست أفعال الرجل الذي يجري معك المقابلة، فإنك سوف تحظى رضاه وحبه على الفور، استخدم الألفة في عملك لخلق نوع من الارتباط الفردي مع العملاء، إذا أردت أن تصبح بارعاً في عملية التخاطب والاتصال فإن كل ما تحتاج أن تقوم به هو أن تتعلم كيف تدخل في عالم الآخرين، أنت تحظى بالفعل بكل شيء تحتاج القيام به الآن.



المصادر والمراجع

المراجع العربية

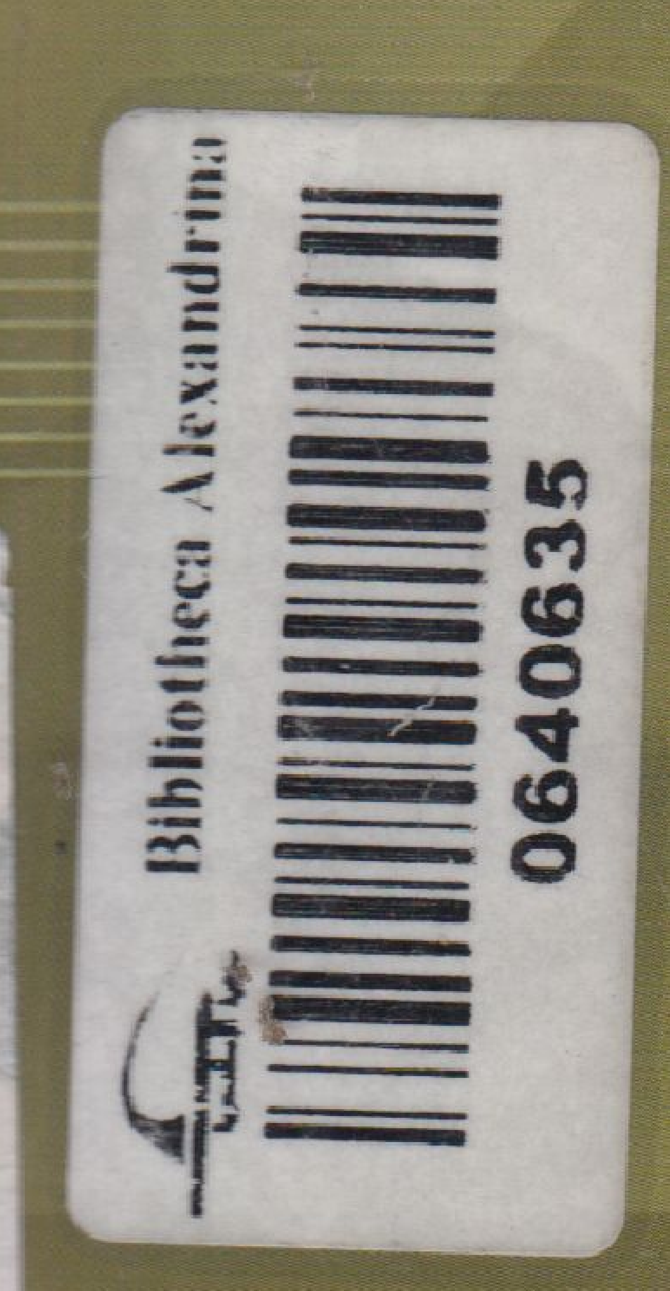
1. د. أحمد توفيق، أيقظ قوة عقلك الخارقة، دار الأهلية للنشر والتوزيع، عمان – طبعة 2005.
2. د. أحمد توفيق، الشفاء الذاتي، دار الأهلية للنشر والتوزيع، طبعة 2005.
3. جون كيهو، العقل الباطن، ترجمة الدكتور: مصطفى دليلة، دار الحوار سوريا، طبعة 2001.
4. ويليام أورى، اختراق الحواجز في طريق التعاون، كندار طبعة 1994م.
5. كين بلا نشارد، المهمة الممكنة ـ الطبعة الأولى 1998م.
6. د. ديل إم سميث، المهارات التي تحتاجها للنجاح في عالم الأعمال "تحفيز الآخرين، الطبعة الأولى ـــ 2001م.
7. د. إبراهيم الفقي، أسرار قادة التميز، ترجمة: أميرة نبيل عرفة، مراجعة الدكتور: عبد الرحمن توفيق، الناشر: مركز الخبرات المهنية للإدارة "بمسيك" ـ الطبعة الأولى 1996م.
8. جروس هايلاند وميرل بوست، الحكمة الإدارية، ـ إشراف: بيت الأفكار ـ أمريكا.
9. د. تشارلز اتش ـ بيشوب ـ جي آر، إحداث التغيير لكل شخص تلو الآخر، الطبعة الأولى 2002م.
10. طه كاسب من التفاوض والإقناع ـــ دار عالم الثقافة.

المراجع الأجنبية

1. Jak canfield & mark victor & leshewitt, the power of forces 2002, U.S.A.
2. Frank mcneier it's ok to ask 'em to work , 2000, U.S.A.
3. Kathryn d. Cramer, Ph.D, when faster – harder – smarter isnot enough 2002.
4. Anthony Robbins, Unlimited Power, USA- 1999.
5. Aubroy c. K ancels, bringing out the best in people , USA – 2000.
6. Report albertl & michael Emmons, your perfect right, USA – 2001.
7. Anthony robbins, awaken the Glant whthen, USA.
8. Dick grote, discipline without punish ment, USA – 1995.
9. Charls e.watson, PH.D, whats smart people do when kumb things happen at work, USA- 1999.
10. Harry alder & beryl heather, NIP in 21 days, London – 1999.
11. Lisgiblin, how to have confednce and power in dealing with people, 1999.
12. Bob nelson, please don't just do what ITELL you!, USA.
13. Operations & quality management – London, 1999.
14. Charks H.B.Shop, Dr. Making Charge Happen One Person of Atime, 2001 – New York.
15. Susan Quilliam, what makes people take, 2003.

فهرس الكتاب

كيف تكون نجماً اجتماعياً لامعاً





ISBN 9957-36-151-1
9 789957 361518



دار الأسرة للنشر والتوزيع
تلفاكس: 00962-6-5689113 - عمان - الأردن
E-mail: daralosra@yahoo.com